

2017-01-40

발간등록번호

11-1371028-000682-01

언어를 통해 청소년의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램 개발

연구 책임자

김 대 희



국립국어원

2017-01-40

발간등록번호

11-1371028-000682-01

언어를 통해 청소년의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램 개발

연구 책임자 김대희
공동 연구원 조재윤
서수현
보조 연구원 신희성
노하늘



국립국어원

제 출 문

국립국어원장 귀하

국립국어원과 체결한 연구용역 계약에 따라 ‘언어를 통해 청소년의
소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램 개발’에 관한 연구 보고서를
작성하여 제출합니다.

■ 사업기간: 2017년 6월 ~ 2017년 12월

2017년 12월 15일

연구 책임자 김 대 희(원광대학교)

연구 기관 원광대학교 산학협력단

연구 책임자 김대희(원광대학교)

공동 연구원 조재윤(목원대학교)

서수현(광주교육대학교)

보조 연구원 신희성(고려대학교)

노하늘(고려대학교)

국문 초록

언어를 통해 청소년의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램 개발

본 연구는 다양한 또래 간 갈등 상황에서 청소년이 겪는 소통상의 어려움을 극복할 수 있는 교육 프로그램을 개발함으로써 청소년들의 의사소통을 저해하는 현실적인 문제를 해결하고, 청소년의 의사소통 능력과 갈등 해결 능력을 신장시키는 데에 그 목적이 있다. 본 연구에서는 이러한 목적을 달성시키기 위해 문헌 연구와 설문 조사를 실시하였으며, 이를 바탕으로 프로그램을 개발하였다. 프로그램 개발에 있어서도 프로그램 강사 요구 조사, 중등 교사 및 국어교육과 교수 등 전문가와의 자문 회의를 병행하였다.

먼저 문헌 연구에서는 청소년의 의사소통 실태 및 대화 지도 연구들과 청소년 갈등 상황 연구 및 갈등 해결 프로그램의 실제 사례를 살펴보았다. 청소년 의사소통 실태 연구 검토를 통해서 청소년이 가장 많이, 즐겁게 대화하는 상대가 또래임을 확인할 수 있었다. 청소년의 또래 간 대화 실태에 대한 연구들에서는 공감하고 호응하는 등의 전략을 사용하는 긍정적인 면도 발견되었지만 상대방에 대한 불만을 공격적으로 표출하는 태도를 보이거나 빈정거리거나 비웃는 태도 역시 확인할 수 있었다. 이에 따라 청소년 대화 지도는 청소년의 부정적인 대화 양상을 개선하거나 대화의 구조적이고 전략적인 면을 교수·학습하는 것으로 나눌 수 있었다.

청소년의 갈등 상황에 대한 연구 중 특히 또래 갈등에 대해서는 다양한 연구가 있어 왔는데 또래 갈등의 원인에 대한 연구, 갈등 해결 유형에 대한 연구 등이 있었다. 특히 이러한 갈등이 학교 폭력으로까지 이어지는 데에 대한 높은 사회적 관심과 맞물려 학교 폭력과 관련한 연구들이 다수 있었다. 특히 최근에는 매체의 발달에 따른 사이버 불링에 대한 연구들이 활발해졌으며, 그 중 언어 폭력과 관련한 부분이 높은 비중을 차지했다. 이러한 또래 간 갈등 해결 프로그램의 사례는 국내외로 나누어 살펴보는데 국내에서는 특히 사회과나 혹은 갈등 해결 센터 같은 특정 기관에서 갈등 해결 교육에 주로 관심을 가져왔다. 국외에서는 최근 갈등 해결 교육에서 감정 문식성을 다루는 사회-감정 학습이 활성화되어 있었다.

개발되는 교육 프로그램은 중학교 1학년을 예상 학습자로 두고 있는데 보다 실제적인 프로그램이 될 수 있도록 하기 위하여 중학교 1학년들의 또래 간 갈등과 관련한 언어 사용 실태를 조사하였다. 설문 조사는 예비 설문 조사, 본 설문 문항 확정, 본 설문 조사, 설문 분석의 과정으로 이루어졌으며, 본 설문은 2개 대도시, 2개 중소도시, 2개 읍면도시에서 총 720명을 대상으로 실시되었다. 설문 결과는 SAS version 9.1을 사용하여 기술 통계와 t검증을 수행하였다. Cronbach의 α 계수를 통해 설문 조사 결과의 신뢰도를 산출하였을 때 문항의 신뢰도들이 양호

함을 확인할 수 있었다.

설문 결과 또래 친구와의 갈등 상황과 관련해서는 ‘친구가 나에게 대해 정확하지 않은 내용을 얘기할 때’, ‘친구가 나를 무시할 때’, ‘내 이야기가 나도 모르게 온라인에 올라가 있을 때’, ‘친구가 나를 놀릴 때’ 등이 주요 원인이 되었다. 반면 대화 방법이 다르거나 성별이 다른 것으로 인해 갈등이 야기되는 경우가 비교적 적은 것으로 나타났다. 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움은 비교적 낮게 나왔으며, 또래 간 갈등 해결 방법은 ‘협력형’을 많이 사용하고 ‘회피형’을 덜 사용하는 편이었으나 대체로 다양한 방식의 갈등 해결 방법을 사용하고 있었다.

위의 연구 진행을 기반으로 한 교육 프로그램의 설계는 ‘문헌 검토 및 기초 자료 조사(6월)→기초 연구(7~8월)→전체 프로그램 체계 및 교안 구성 요소 구축(8월)→차시별 교수·학습 내용 구안(8~10월)→교차 검토 및 수정(10~11월)→교안과 교재 구안(11~12월)→교안과 교재 검토 및 편집(12월)’의 순서로 진행되었다. 프로그램 설계의 방향은 1) 청소년의 실제 요구와 언어 문제에 기반한 실제적 자료, 2) 청소년의 흥미를 반영한 실용적 자료, 3) 현장 교사의 참여 및 검토를 통한 현장적합도 높은 자료, 4) 다양한 교육 자료의 제공을 통한 현장 확산 가능성이 높은 자료에 주안점을 두었다.

프로그램의 전체 구성은 차시당 45분 분량으로 총 5차시로 이루어지며, 1-5차시의 학습 내용은 연계성을 가지는 동시에 독립적으로 수행될 수 있는 모듈식으로 구성되었다. 1차시는 갈등과 언어의 관계에 대해 다루며 2차시는 감정 어휘와 비언어적 표현, 3차시는 비폭력대화와 공감적 경청, 4차시는 갈등 대응 유형의 이해·적용, 5차시는 갈등 개념의 이해·소통·판단을 다룬다.

본 프로그램은 청소년의 언어문화에 대한 인식 제고, 소통 주체 간 관계 개선에 기여 등 다양한 가치와 의의를 가진다. 또한 몇 가지 후속 연구가 요구되는데 본 프로그램이 중학교 1학년에 초점을 맞추는 만큼 차후 학령에 따른 맞춤형 프로그램이 추가 개발될 필요가 있다. 더하여 또래 간 갈등 외에도 부모와의 갈등이나 선후배와의 갈등 등 그 관계 양상도 다양화할 필요가 있다. 또 이 연구에서 개발한 프로그램의 확산 가능성을 제고하기 위해서는 프로그램 전반의 효과성 검증에 대한 연구도 필요하다. 그 외에 해당 프로그램이 중학교 자유학기제 또는 자유학년제 등과 연계될 수 있도록 할 필요가 있다.

ABSTRACT

Development of a education program to improve communication skills of adolescent through language

This study aims to solve practical problems that hinder communication among adolescent, and to improve communication skills and conflict resolution skills of teenagers by developing a education program helping adolescent overcome communication difficulties in various conflicts between peer groups. For this purpose, literature research and surveys were conducted and a program was developed based on it. In this process, consultations were also conducted simultaneously with experts, including a program instructor request survey, secondary school teachers, and Korean language education professors.

First, the literature study examined studies on communication patterns among adolescent, dialogue instruction and conflict between teenagers, and existing examples of programs to resolve conflicts. The above review showed that most adolescent talk to their peers with the most fun. Studies of peer-to-peer communication patterns revealed a positive side to using strategies such as empathy and response. However they also have negative aspects of expressing their discontent aggressively, mocking, or mocking each other. According to the prior review adolescent communication education studies could be divided into two directions: an correction of the negative sides of teenagers or teaching and learning the structural and strategic aspects of dialogue.

Among studies of the conflict situation in teenagers, in particular in peer conflicts, were various studies of the causes of conflicts, and the type of conflict resolution. There have been many studies on school violence, especially in conjunction with the high social interest in such conflicts leading to school violence. Recently, cyber-bulling studies have become active for the development of media, with the majority of them related to language violence. Examples of such peer-to-peer conflict resolution programs were examined domestically and overseas. In Korea, certain institutions, especially the social studies department or conflict resolution center, have been mainly interested in conflict resolution education. Outside of the country, social-emotion learning, dealing with emotional literacy in conflict resolution education, was recently active.

This study developed a education program for middle school freshman, so as to make the

program more practical, the language usage of the first graders in middle schools was surveyed in relation to their peers' conflicts. The survey was conducted in the process of preliminary surveys, confirmation of the questionnaire, main surveys and analysis, and this survey was conducted to a total of 720 people in two metropolitan areas, two small and medium cities and two town areas. The results were analyzed for technical statistics and t verification using SAS version 9.1. In order to ensure the reliability of the questions through a - factor in Cronbach calculations.

According to the survey results, the major causes of conflict with peers were : 'When a friend tells someone else an inaccurate story about me,' 'when a friend ignores me,' 'when a friend posting about me online without knowing,' 'when friend making fun of me' and so on. On the other hand, it is found that this causes fewer conflicts caused dialogue method and gender difference. It turns out that resolving the conflict is not relatively difficult. 'Collaborating' is most used, and 'Avoiding' is least used, the peer conflict resolution was generally done with a variety of methods.

The design of the training programs based on the above study was processed in the following order : 'Review the literature and research on basic data (June)' → 'Basic Research (July - August)' → 'Establishment of the entire program curriculum and contents (August)' → 'teaching and learning material design (August - October)' → 'Cross review and correction (October - November)' → 'teacher's guides and students' textbooks design (November - December)' → correcting and editing teacher's guides and students' textbooks (December). This process was made in the basis of following four design principles : 1) authentic material based on existing request and language issues by the adolescent, 2) practical material reflecting the interests of the adolescent, 3) suitable materials for classroom based on the involvement and review of teachers, 4) spreadable material providing various training materials.

The overall composition of the program consists of total 5 classes(per 45 min): relationship between conflict and language(first), emotional vocabulary and non-verbal words(second), nonviolence communication and responsive listening methods(third), understanding and application of conflict resolution patterns(fourth), Understanding, communication, and judgment of conflict resolution(fifth). Each class was designed as modular components of the curriculum so can be taught in company but also discretely.

This program has various values and significance such as enhancing awareness of language culture among teenagers and contributing to improving relationships between

individual communication. Further research is needed. Firstly development of customized programs for other grades, as the program focuses on only the first grade of middle school. Secondly, In addition to the conflicts between peers, we need to diversify our relationships with our parents, and with seniors and juniors. Thirdly validation research of the effectiveness throughout the program is also needed to increase the probability of spreading the program. Lastly, the program needs to be able to be linked to the free semester system or the free school year system.

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 목적	1
2. 연구의 내용과 범위	3
3. 기대 효과	4
II. 선행 연구 및 사례 검토	5
1. 청소년 의사소통 실태 및 대화 지도 연구	5
2. 청소년 갈등 상황 연구 및 갈등 해결 프로그램 사례	9
III. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 설계를 위한 실태 조사	26
1. 연구 대상	26
2. 연구 방법 및 도구	26
3. 분석 방법	27
4. 분석 결과	28
IV. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 설계	38
1. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 설계의 방향	38
2. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 내용 구성	42
V. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 개발 결과	44
1. 1차시: 갈등이랑 언어랑 무슨 사이래?	46
2. 2차시: 지금 이 감정, 말로 설명할 수 ... 있어!	65
3. 3차시: 너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나!	85
4. 4차시: 악은 악국에서, 갈등은 갈등 상담소에서!	110
5. 5차시: 갈등이랑 한 판 신나게 놀아 볼까?	136
6. 90분 차시: 그러지 말고, 우리 대화로 풀어 보자, 응?	159
VI. 결론 및 제언	189
1. 결론	189
2. 제언	190
참고 문헌	192
<부록 1> 설문지	198
<부록 2> 교사용 교안	202

표 목 차

<표 1> 청소년 대화의 광장(1998) 2장-3장 세부 목차	12
<표 2> 평화여성회의 관악고등학교 갈등 해결교육 사례	13
<표 3> 갈등 해결 리더쉽 캠프 프로그램 주제와 내용	14
<표 4> <아름다운 학교 행복한 교실 만들기>의 주제 구성	15
<표 5> 중등학교 인성교육을 통한 갈등 해결교육	15
<표 6> Crawford & Bodine(1996)의 분류에 따른 미국 갈등 해결 프로그램	17
<표 7> 예비 설문 조사 절차	26
<표 8> 본 설문 조사 절차	27
<표 9> 설문 대상자 정보	27
<표 10> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 묻는 문항 집단의 Cronbach α 계수	28
<표 11> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 묻는 문항의 Cronbach α 계수	28
<표 12> 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움을 묻는 문항 집단의 Cronbach α 계수	29
<표 13> 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움을 묻는 문항의 Cronbach α 계수	29
<표 14> 또래 간 갈등 해결 방법을 묻는 문항 집단의 Cronbach α 계수	30
<표 15> 또래 간 갈등 해결 방법을 묻는 문항의 Cronbach α 계수	30
<표 16> 성별과 지역 규모에 따른 빈도	31
<표 17> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황에 대한 기술 통계	31
<표 18> 또래 갈등 해결의 어려움에 대한 기술 통계	32
<표 19> 또래 갈등 해결 방법에 대한 기술 통계	33
<표 20> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황과 관련된 문항의 t-검증	34
<표 21> 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움과 관련된 문항의 t-검증	35
<표 22> 또래 간 갈등 해결 방법과 관련된 문항의 t-검증	36

그 림 목 차

<그림 1> Restore360의 활동 이미지	19
<그림 2> 사회-감정 학습 프로그램	21

I. 서론

1. 연구의 목적

이 연구의 목적은 다양한 또래 갈등 상황에서 청소년이 겪는 소통상의 어려움을 극복할 수 있는 교육 프로그램을 개발함으로써 청소년들의 의사소통을 저해하는 현실적인 문제를 해결하고, 청소년의 의사소통 능력과 갈등 해결 능력을 신장하는 데 있다.

인간은 태어나면서부터 본능적으로 자신의 의사를 표현하고, 다른 사람이 표현한 바를 해석하고 필요에 따라 취사선택하면서 성장하게 된다. 출생 이후 울음소리, 표정, 몸짓으로 의사를 표현하는 것에서 발전하여 점차 말을 배워가며 소통 공동체의 일원으로 성장하게 된다. 담화 공동체 안에서 생각과 느낌을 주로 말을 통해 전달하고 전달받는다. 말에 의한 소통은 사회화의 중요한 수단이며, 인간 정체성의 본질이다. 말에 의한 소통의 과정은 항상 원활하고 자연스럽게 조화롭기만 한 것은 아니다. 의사를 표현하고 이해하는 과정에는 소통 주체가 갖는 성질도 다를뿐더러 많은 변인과 맥락이 작용하기 때문이다. 우리는 이것을 갈등이라고 표현한다.

갈등(葛藤, conflict)은 개인이나 집단 간 목표나 동기, 정서, 이해관계 등이 달라 사회적 대상 사이에서 일어나는 충돌이나 부조화 상태를 말한다. 의사소통에 관여하는 개인이나 집단은 사물이나 현상에 대해 추구하는 목표와 방향, 인식하는 방식, 대응하는 태도나 행동 양상에서 차이를 보이기 때문에 필연적으로 갈등이 생길 수밖에 없다.

갈등은 사람마다 가지고 있는 정보와 지식이 다르고, 정보와 지식에 대한 해석이 다르고, 무엇보다도 사람이 자기중심적이기 때문에 일어난다. 갈등은 전통적으로 없어야 하고 피해야 하는 것으로 간주되어 왔으나, 다양한 사람들이 살아가는 사회에서 갈등을 피할 수 없다면 갈등을 어떻게 현명하게 처리하는가 하는 문제가 바람직한 의사소통과 성공적인 삶의 중요한 관건이 된다. 개인이나 집단이 각기 처한 갈등을 어떻게 지혜롭고 현명하게 대처하는가는 개인이나 집단, 사회나 국가의 의사소통과 결정 과정을 좌우하는 중요한 변수가 되고, 인간이 추구하는 행복과 불행을 결정하는 중요한 요인이 된다(임철성 외, 2004: 86).

갈등의 원인에 대한 견해는 접근 방법에 따라 매우 다양하다. 가치와 목표의 차이를 갈등의 원인으로 보는가 하면 제한된 자원에 대한 경쟁, 관계상의 오해, 인식의 차이, 의사소통의 문제, 상대적 박탈감 등 다양하다. Moore(1996)는 갈등의 유형을 이해관계 갈등, 사실관계 갈등, 가치관 갈등, 구조적 갈등, 인간관계 갈등의 5가지로 범주화하였다(평화를만드는여성회, 2013: 19 재인용).

① 이해관계 갈등은 한정된 자원이나 권력을 분배하는 과정에서 빚어지는 갈등인데, 주로 이해관계를 분배하는 과정이나 절차에 대한 입장의 차이에서 비롯된다.

② 사실관계 갈등은 하나의 사건이나 자료, 언행 등에 대해 서로 다르게 해석함으로써 생기는 갈등이다.

③ 가치관 갈등은 신앙, 신념 또는 문화의 차이에서 비롯된 것으로 가치관은 고정관념, 편견화 되면서 더 양립할 수 없는 것으로 인식하게 만드는 경향이 있다.

④ 인간관계 갈등은 서로 간의 불신이나 오해로 인해 관계가 벌어지는 갈등으로, 의사소통이 잘 이루어지지 않아서 생기기도 하고, 분노, 증오, 서운한 감정 등이 쌓여 서로에 대한 부정적 감정과 불신으로 나타나기도 한다.

⑤ 구조적 갈등은 사회의 구조적인 요인, 즉, 잘못된 제도, 관행, 모순으로 인해 발생하는 갈등이다. 차별, 억압적인 구조는 갈등을 필연적으로 수반한다.

청소년이 겪는 갈등은 그들이 속한 집단의 성격이나 생활의 범위로 인해 주로 인간관계나 사실 관계 갈등의 양상을 띤다. 청소년들의 갈등이 심화되는 이유는 여러 가지가 있겠지만, 일반적으로 갈등이 유발되는 문제 자체를 대하기보다는 사람의 문제로 확대하거나 전이시켜 이해하려는 경향이 강하고, 갈등을 대하는 태도가 협력적이기보다는 대립적이거나 경쟁적이기 때문이다. 그러한 청소년들의 태도는 또 다른 갈등을 양산하는 원인이 되기도 한다.

이 연구는 이러한 문제의식에서 출발하여 청소년들이 겪는 소통의 어려움을 극복하고 건강한 소통인으로 성장하기 위한 교육 프로그램을 구안하고자 하였다. 이를 위해 청소년들이 일상 생활에서 또래 간 겪는 갈등의 양상을 파악하고, 갈등 상황에서 슬기롭게 대처할 수 있게끔 의사소통 능력과 갈등 해결 능력을 신장시킬 수 있는 프로그램을 개발하는 데 목적을 두었다.

이 연구를 통해 개발된 프로그램은 미시적으로 학생들이 겪을 수 있는 개별적 갈등 상황을 제시하고 그에 대한 해결을 모색하기보다는 거시적인 관점에서 갈등의 본질을 이해하고 갈등을 언어 심리적으로 현명하게 해결해 가는 과정을 통해 자신의 내면을 들여다봄과 동시에 타인의 감정과 정서를 이해할 수 있는 경험을 제공하고자 하였다. 이러한 경험은 학생들이 일상 생활에서 겪는 복합적인 갈등 상황에 대해서도 유연하게 대처할 수 있는 능력을 신장할 수 있을 것이며, 갈등에 대한 반성적 사고를 통해 자아 발전의 기회를 갖게 할 수 있을 것이다.

2. 연구의 내용과 범위

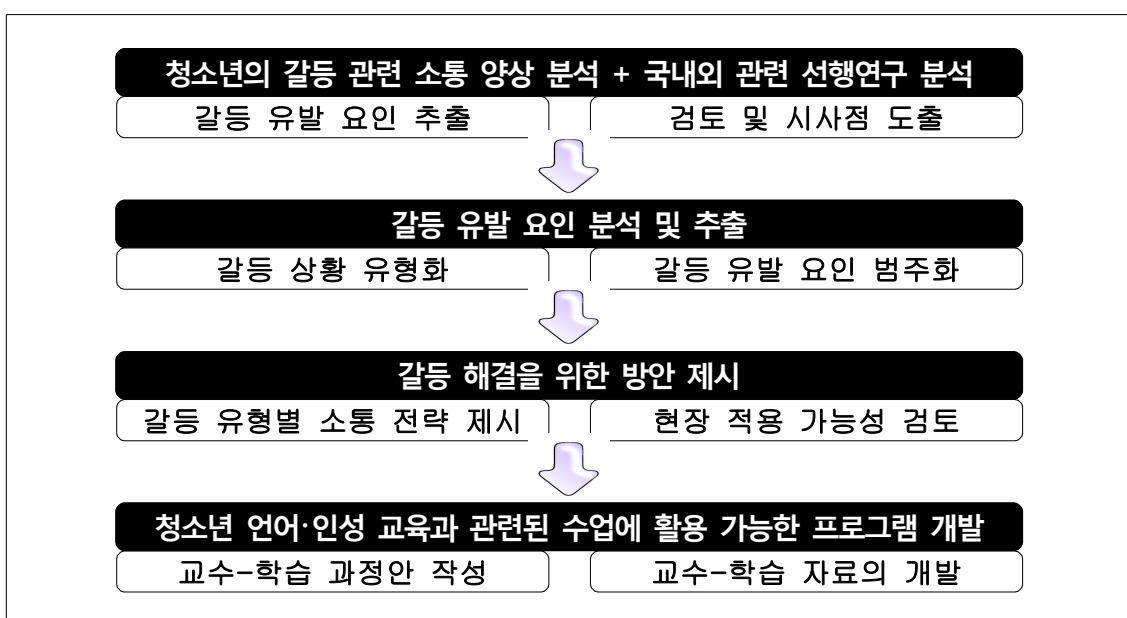
언어를 통해 청소년이 또래 간 겪는 갈등을 해결하고 그들의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램의 개발을 위한 연구의 내용과 범위는 다음과 같다.

첫째, 청소년의 또래 간 겪는 갈등에 초점을 두어 그 양상을 조사, 분석하였다. 청소년이 갈등을 겪는 대상은 다양하지만 이 연구에서는 또래 간 소통 과정에서 일어나는 갈등에 초점을 두고자 한다. 청소년들 사이에 공유하는 언어문화에 대한 분석을 토대로 갈등 요인과 언어 사용 상황을 분석하고자 한다.

둘째, 청소년들 간 갈등으로 인한 소통 문제를 해결할 수 있는 구체적인 방안을 제시하고자 한다. 청소년이 실제 겪을 수 있는 상황에서 언어를 통한 소통 능력과 갈등 해결 능력을 향상하기 위한 방법을 제시하고, 단계별 또는 상황별 실습을 통해 갈등 상황을 이해하고 이를 해결할 수 있는 프로그램을 제시하고자 한다. 언어를 통한 갈등 해결 프로그램은 기본적으로 모듈 형식으로 개발하고자 한다. 이는 각 차시의 독립성을 유지하면서도 차시별 연계성을 고려하기 위한 방안이다.

셋째, 국립국어원의 청소년 언어·인성 교육과 관련하여 교육 현장에서 활용 가능한 프로그램 개발하고자 한다. 1차시(45분) 단위를 기준으로 교수-학습 과정안과 그에 따른 수업 자료를 제작하여 제공함으로써 국립국어원 및 학교 현장에서 언어 교육 프로그램을 운영할 수 있도록 돕고자 한다. 수업의 대상은 중학교 1학년에 초점을 두어 학생의 인지 수준, 현장 적합성, 현장 활용도, 실제성, 수업의 수월성 등을 고려하여 프로그램을 개발하고자 한다.

연구의 내용을 개략적으로 나타내면 다음과 같다.



3. 기대 효과

상대의 입장과 처지를 배려하면서 말을 할 수 있는 사람은 업무 수행 능력이나 인간관계 형성과 발전 측면에서 다른 사람보다 더 훌륭한 결과를 낼 수 있다. 개인뿐만 아니라 사회나 국가 차원에서도 언어적 의사소통이 원활하고 합리적이어야 그 사회나 국가가 선진 민주 사회로 나아갈 수 있다. 우리 사회를 구성하는 각 개인의 의사소통 지식과 기능 수준을 높이는 것도 중요하지만 의사소통의 단절과 문제에 대한 공감대를 넓히고, 구성원들이 함께 성장하면서 발전하도록 의사소통 문화를 형성하는 것은 국가 교육적으로도 중요한 과제이다(이창덕 외, 2010: 21-22).

이러한 관점에서 보았을 때, 언어를 통해 청소년의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램은 다음과 같은 효과를 기대할 수 있을 것으로 예상된다.

첫째, 청소년들의 언어문화에 대한 인식을 제고할 수 있다. 청소년들에게 자신들의 언어생활을 반추해 볼 수 있는 반성적 사고의 기회를 제공함으로써 프로그램에 참여한 청소년들에게 언어문화 운동의 주체로서의 역할을 부여할 수 있을 것이다.

둘째, 효율적 의사소통 전략을 사용함으로써 소통 주체 간 관계 개선에 기여할 수 있을 것이다. 소통 주체 간 일어나는 갈등이 소통의 장애 요인임을 인식하고 그것을 극복하기 위해 효율적 의사소통 전략을 사용함으로써 소통의 장애 요인을 제거하고 소통 주체 간 관계 개선을 위해 노력할 것이다.

셋째, 언어 계승의 중간자로서 언어문화 창달에 이바지할 수 있다. 언어 계승의 측면에서 청소년기의 학생들은 언어 계승의 중간자로서의 정체성을 확립하고 스스로 건전한 언어문화를 만들어 감으로써 언어문화 창달에 이바지할 수 있을 것이다.

넷째, 타인의 생각과 가치관에 대한 수용적 태도를 신장할 수 있다. 사회적 소통 측면에서 수평적 관점에서 생각과 가치관의 ‘다름’에 대한 인식을 재고함으로써 소통의 본질을 실현하고 건강한 사회의 밑거름인 수용적인 태도의 신장하는 데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

II. 선행 연구 및 사례 검토

선행 연구 및 사례 검토는 이 연구의 원활한 수행을 목적으로 하여 이루어졌다. 선행연구 검토는 크게 두 축으로 이루어진다. 한 가지는 청소년의 대화 실태 혹은 청소년의 의사소통과 관련한 것이다. 특히 청소년 대화의 큰 비중은 또래와 가족(부모)이 차지하게 되며, 선행 연구도 또래 관계 혹은 부모-자녀 관계를 대상으로 한 것이 가장 많다. 이 연구는 또래 간 갈등 해결을 위한 의사소통 능력 신장을 목표로 하는 프로그램 개발에 목적이 있으므로 이 중 또래 간 대화에 초점을 맞추어 선행 연구 검토를 진행하였다. 다른 한 가지는 청소년 갈등과 관련한 것으로 이는 다시 청소년 갈등 요인 및 갈등 상황에 관한 연구들과 이들을 해결하기 위한 갈등 프로그램의 사례로 나누어 볼 수 있다.

1. 청소년 의사소통 실태 및 대화 지도 연구

1) 청소년 의사소통 실태 연구

청소년의 언어 실태와 관련하여 정부에서 실시한 대단위 연구로 국립국어원(2005, 2011, 2016)과 문화체육관광부(2010), 한국교육개발원(2010) 등이 있다.¹⁾ 이들은 대화 내용 자체를 분석하기보다는 설문 조사를 통해서 대화 시간, 대화 상대 등 대화와 관련한 요인들에 대해 양적 연구를 실시한 것이다. 최근의 연구인 국립국어원(2016)에서는 크게 청소년의 언어생활(언어활동 및 사용)과 언어 의식(인식 및 태도)의 두 축을 중심으로 설문조사를 실시하였다. 이 중 구어 의사소통의 사적 장면에서 또래와의 대화 시간, 대화 화제, 갈등 시 대화의 원활함 정도, 또래와의 대화 즐거움 등에 대한 설문이 이 연구와 밀접하게 관련된다.²⁾ 국립국어원(2016)의 결과에 따르면 청소년의 삶에서 친구와의 대화는 매우 중요한 의사소통의 장을 구성한다. 여러 대화 상대 중 대화 시간도 가장 많으며, 청소년들이 가장 즐겁게 대화하는 상대도 친구이고, 고민을 털어놓는 상대도 주로 친구이다. 이러한 조사 결과는 청소년들의 삶에서 또래와의 의사소통을 원활하게 하고 갈등을 해결하는 능력이 매우 중요한 것임을 시사한다.³⁾

1) 2005년은 언어생활, 2010, 2011년은 언어사용, 2016년은 언어문화 실태라는 이름으로 연구가 수행되었다. 국립국어원(2011)은 수도권 지역을 대상으로 실시된 문화체육관광부(2010)을 전국 단위로 확대하여 실시한 것이다.

2) 몇 가지 주요 결과를 요약 정리하면 아래와 같다. 국립국어원(2016)에서는 학교 안과 학교 밖 청소년을 구분하여 설문 조사를 실시하였는데 아래는 학교 안 청소년에 대한 결과이다. 학교 밖 청소년의 경우 설문 대상 인원의 수가 적어 그 결과를 일반화하기 어렵다. 다만 학교 안 청소년과 별도로 학교 밖 청소년에 대한 조사 및 처치가 필요하다는 것에는 동의할 수 있다.

하루 평균 대화 시간: 또래 183.8분 / 아버지 34분 / 어머니 49.3분

고민 대화의 상대: 친구 48.7% / 어머니(여성보호자) 31.9% / 형제자매 4.2% / 아버지(남성보호자) 3.1% / 선생님 1.0% / 기타 1.2% / 없다 9.8%

친구와의 대화 화제: 주변 사람들에 대한 생각과 감정 3.7 / 놀이와 취미 3.7 / 일상 생활 3.5 / 공부 3.0 / 방송과 연예인 3.0 / 노동과 취업 2.9 / 사회적인 문제 2.6

청소년의 또래 간 대화와 관련한 개인 연구로는 박희숙(2009), 이지은(2012), 김정란(2014ㄱ, ㄴ), 경은정(2015), 신연주(2016), 조성은(2016) 등이 있는데 대체로 청소년 대화를 구조적으로 분석한 연구들이다.⁴⁾ 김정란(2014ㄴ)의 경우, 중학생을 대상으로 하여 2인 1조 25쌍의 각 5-10분 대화를 수집하여 대화 분석을 통해 중학생 대화에 나타난 상호교섭 양상을 살핀 연구이다. 이들의 대화가 갈등을 바탕으로 하거나 갈등 해결을 위해 노력하고 있지는 않지만 대화에서 공감하고 호응하는 등의 전략을 사용하고 있는 장면은 이 연구에도 유의미한 시사점을 준다. 신연주(2016)은 고등학교 국어과 화법교육의 관점에서 또래담화를 크게 ‘순서교대의 원리’, ‘협력의 원리’, ‘공손의 원리’로 나누어 분석하였다. 분석 결과 대체로 말 순서 등에 있어서 대화가 호의적으로 이루어졌다고 평하고 있다.

이지은(2012)은 대화 구조가 아닌 ‘배려적 화법’에 초점을 맞춘 연구로 초등학교 5학년 학생들의 대화에서 배려적 화법이 부족한 부분들에 대해 분석하고 있다. 경은정(2015) 역시 ‘공감 화법’의 실태를 분석한다는 목표를 가지고 중·고등학생들의 대화를 분석하였다. 그 결과 대화 참여자들의 주된 관점이 자기중심적이며, 상대방에 대한 불만을 공격적으로 표출하는 태도를 보이거나 빈정거리거나 비웃는 태도, 상대방의 실수에 즉각적으로 반응하는 태도 등이 나타났음을 지적하였다.

청소년 대화에 대해서 이들의 언어를 문제적으로 바라 본 관점의 연구들도 있다. 이때 문제는 크게 비속어 등의 공격적인 언어를 사용하는 것과 비규범적인 언어를 사용하는 것 두 가지로 나뉘 볼 수 있다. 앞서 언급한 대단위 연구 중 한국교육개발원(2010)은 학교생활에서의 욕설 사용 실태를 조사한 연구이다. 전숙경(2014)에서는 비속어와 은어를 보편적으로 사용하는 청소년 언어문화의 부정적인 면에 대해 비판적으로 다루고 있다. 이동민(2012, 2013)에서도 청소년의 욕설 사용을 문제로 인식하고 실태 조사를 실시한 후, 개선 방안을 제시하였다. 그 외에도 강희숙·양명희(2011), 김평원(2012), 박인기(2012), 이선영(2012), 정해연(2012) 등이 이 문제에 대해서 다루고 있다. 또래 간 대화에서 갈등을 유발하거나 의사소통에 장애가 될 수 있는 부분은 비규범적 언어 사용보다는 공격적 언어 사용일 것이다.

청소년의 대화 분석 연구에는 대화 자체가 연구 대상인 경우 외에도 대화를 분석함으로써 청소년 문화나 청소년 정서를 파악하고자 한 것들이 있다. 이 경우에도 마찬가지로 또래 간 갈등이 주요 내용이 되는 경우가 많다. 혹은 청소년의 의사소통 능력이나 실태가 인터넷 중독, 게임 이용 등 다양한 부분에 직·간접적으로 영향을 미친다는 연구 결과들도 있다(이만제, 2009).

영화나 연극에서의 청소년 대화를 바탕으로 청소년 언어의 문제점을 지적하거나 청소년 문

3) 박순애(2008)은 중학생을 대상으로 ‘또래 간 촉진적 의사소통 프로그램’을 구안하여 적용한 결과 실험집단의 자기효능감과 학교적응이 통제집단에 비하여 통계적으로 유의미하게 향상되었다고 보고하였다.

4) 이 중 조성은(2016)은 면대면 대화가 아닌 카카오톡 단체 대화방의 대화 구조를 연구한 것으로 대상은 중학교 3학년이다.

화나 정서를 파악하고자 하는 연구들도 있다. 강명희(2012)에서는 한국과 독일의 청소년 영화에 나타나는 대화를 분석하여 해당 언어에서의 폭력성 유형과 빈도를 밝히고 있다. 또 함현경(2016)에서는 청소년극의 대화 자료를 대상으로 하여 청소년 갈등과 대화 양상을 분석하고 있다는 점에서 유의미하다. 양수아(2015)에서는 청소년 소설을 활용하여 갈등 대화와 공감 대화를 대립적인 것으로 보고 비교 분석하였다. 이들은 실재하는 자료(real material)는 아니지만, 청소년 언어의 양상을 극명하게 보여준다는 점에서 청소년 언어의 문제점을 탐색하는 데에 일정 부분 기여하고 있다고 볼 수 있다.

백윤미(2005)나 우신애(2009), 신미화(2014) 등에서는 부모-자녀 간 의사소통이 갈등 해결전략이나 또래갈등에 영향을 미칠 수 있다는 연구 결과를 제안한 바 있다. 이민영·김광웅(2011) 역시 부모행동통제특성이 친구 간 갈등 해결전략에 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다. 이는 기본적으로 청소년이 언어 사용이나 대인 관계의 전략을 가정에서 습득하기 때문인 것으로 보인다. 이들 연구는 또래 관계의 대화 자체에 주목한 것은 아니지만 청소년의 언어를 개선할 수 있는 단초를 탐색할 수 있다는 점에서 살펴볼 필요가 있다.

청소년의 언어 사용과 관련하여 최근에는 청소년 통신 언어 사용 실태에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있다. 이는 청소년이 면대면 의사소통뿐만 아니라 온라인 의사소통 또한 활발하게 사용하고 있음을 고려한 결과로 판단된다. 청소년의 통신 언어 사용 중에는 SMS나 카카오톡 등을 활용한 또래 간 대화가 포함되어 있는 경우도 있다. 또래 간 대화에 초점을 맞추면 한영지(2006)가 중학생의 채팅 언어에 대해 연구한 바 있다.

Baker(2009)에서 청소년의 소셜미디어 사용의 주된 동기가 또래 집단과의 의사소통이라고 한 바 있다(국립국어원, 2016: 27에서 재인용). 성은제(2009: 69)에서도 인터넷 메신저가 청소년들의 친밀한 사람들과의 사적인 대화를 증가시키는 주된 매체로 기능함을 밝히고 있다. 소셜 네트워크 서비스 등에서는 실시간 소통이 아니지만 댓글의 형식으로 대화가 이루어지기도 하고 혹은 인터넷 중계 채팅이 이루어지기도 한다. 청소년들이 오프라인에서 또래 간 대화를 원활히 풀어나가는 것 못지않게 온라인에서의 또래 간 대화도 원활히 풀어나가는 방법을 배울 필요가 있다. 뒤에서 다시 다루겠지만 최근에는 통신 언어를 통한 학교 폭력이 문제가 되고 있기도 하다.

청소년 대화의 매체 차이는 중요한 요인이 될 필요가 있는데 류춘렬(2008)에 따르면 면대면에 비해 문자 메시지나 메신저는 대화 주제의 다양성이나 대화 내용의 깊이에 있어 더 낮으며, 청소년들은 교우관계에 있어서도 현실과 가상공간에서 차이를 느낀다고 연구 결과를 제시했다.

2) 청소년 대화 지도 연구

청소년 대화 지도 관련 연구는 청소년의 부정적인 대화 양상을 개선하거나 대화의 구조적인

면이나 전략적인 면을 교수·학습하는 것으로 나눌 수 있다. 대체로 국어과 교육에서 ‘화법’ 영역의 연구자들이 관련 연구를 많이 수행하였으며, 그 외에도 청소년학이나 상담 심리 분야에서도 청소년 대화 지도와 관련한 연구들을 수행하였다.

국립국어원에서도 청소년 언어 지도와 관련한 연구들을 여러 차례 수행하였다. 국립국어원(2012ㄱ)은 초·중·고등학교 학교 급별로 언어문화 개선 프로그램을 개발하여 제공하고 있고, 국립국어원(2012ㄴ)은 청소년 언어문화 개선 수기 공모전 수상작을 모아 둔 것이다. 두 보고서는 모두 ‘개선’이라는 표현을 제목에 두고 있다. 청소년 대화 지도 시에 그들의 언어를 “잘못된 것이나 부족한 것, 나쁜 것 따위”로 상정하고 이를 고쳐야 한다는 입장을 반영한 것으로 해석된다.

국립국어원(2014ㄱ)은 청소년이 바른 국어 생활을 영위할 수 있도록 돕기 위해 기본적인 지식들을 풀어 쓴 책이다. 한글이나 어문 규범에 대한 지식에 더해 ‘효과적인 의사 전달’에서 화법의 개념, 화법의 중요성, 화법의 유형 등에 대해 설명하고 있다. 다만 실례 없이 단편적인 지식이 나열되는 식으로 구성되어 적극적으로 대화 지도에 활용하기에는 다소 미진한 측면이 있다. 국립국어원(2014ㄴ)은 청소년의 또래 간 대화 문화 확립을 위한 지도 영상 자료를 개발한 연구이다. 교육 주제를 크게 ‘적절한 대화 순서 교대’, ‘공감적 경청’, ‘비언어적 표현’, ‘공격적인 말’, ‘대화 구도 인식 차이’의 다섯 가지로 선정하고 있다. 이는 청소년 언어 지도를 위한 실제적인 자료를 제시하였다는 측면에서 주목할 만하다.

청소년 대화 지도와 관련한 연구 중 이동민(2012), 박인기(2012), 이선영(2012), 정해연(2012), 서현석(2013) 등이 청소년 언어문화의 개선 방안에 대해 다루고 있다. 특히 정해연(2012)에서는 매체를 활용한 언어 순화 독서 지도의 여러 방안들을 구안해 제시했다. 정해연(2012:262)에서 스스로 언급하고 있듯 실험을 통한 효과 검증이 이루어지지지는 않았으나 속담, 명언, 그림, 신문 기사, 영상, 시 등 다양한 자료를 활용하는 프로그램의 가능성을 보였다는 점에서 의미가 있다. 서희경(2014)에서는 청소년 언어문화 개선 프로그램과 중학생교우관계의 영향 관계에 대해서 연구하였는데 결국 청소년의 또래 간 의사소통에서 이들의 올바른 언어문화가 중요함을 확인할 수 있다.

서현석(2013)은 청소년의 말 문화 중 특히 폭력적 언어 표현의 사용 증가에 대해 가정 내 가족의 의사소통이 미치는 영향을 고려해서 학부모교육 프로그램을 제안하고 있다. 앞서 백윤미(2005), 우신애(2009) 등의 연구에서 부모와의 의사소통이 또래 간의 의사소통에도 영향을 미친다고 밝혔던 점을 다시 상기해 보면 서현석(2013)과 같은 처치도 유의미하다고 할 수 있다.

대화의 전략적인 면을 교수·학습하는 데 초점을 둔 연구로 이지은(2012), 경은정(2015), 양수아(2015), 정다운(2015), 이수빈(2017) 등이 있다. 이지은(2012)는 드라마 활동을 활용하여 배려적 화법을 지도할 방안을 제시하고 있는데 그에 앞서 초등학생들의 배려적 화법 수준을 살펴보고 있다. 상대를 고려하지 않고 곧바로 감정을 드러내어 소리를 지르거나 명령조로 말하는 경

향 등을 지적하고 있다. 또한 드라마 활동을 활용한 교육 프로그램이 배려적 화법의 습득 및 적용에 긍정적인 영향을 미침을 실험을 통해 입증했다. 경은정(2015:203)는 공감 화법의 교육 방안을 제시하였는데 반응적 측면에서 상대와 다양한 맥락을 고려한 대화 연습을 수행하는 것이 중요하다고 밝혔다. 양수아(2015:75)는 청소년의 공감 대화 능력 향상을 위한 모형을 부모-자녀 관계와 친구-친구 관계로 나누어 제시하였다. 친구-친구 대화 관계에서 공감 대화를 위한 방법으로 ‘공감적 경청, 나-전달법, 자기노출, 유머’를 들고 있다. 정다운(2015)은 역할놀이를 통한 공감적 화법의 수업 방안을 제시하고 있다.

청소년 대화 분석이 청소년 대화 자체에 대한 관심보다 청소년 대화를 통해 다른 현상을 파악하기 위해 이루어지기도 하듯이 청소년 대화 지도가 대화가 대상이 아니라 수단이 되기도 한다. 송다희(2015)는 국어과 연구가 아닌 도덕과 연구인데 SNS에서 사이버 따돌림, 사이버 폭력, SNS 중독 등이 발생하는 것과 관련하여 비폭력 대화를 활용한 청소년 SNS 윤리 교육 방안을 제시하고 있다. 이때 비폭력 대화의 큰 두 축은 ‘솔직하게 말하기’와 ‘공감으로 듣기’이다.

이제는 ‘대화’라고 하더라도 반드시 면대면 대화만을 상정할 수 없다. 카카오톡, 라인 등의 메신저 또한 때로는 또래 간 갈등 해결을 위해 면대면 대화보다는 손으로 쓴 편지가 적절할 수도 있다. 이러한 매체별 대화 지도에 관한 연구의 예로 신동희(2014)가 있다. 신동희(2014)는 다채널 소통의 온라인 대화가 이루어지고 있는 시의에 맞춰 초등학교 5학년 학생들이 실제로 자신의 온라인 대화 방식과 태도를 진단해 보도록 하는 방식의 수업을 진행하고 그 결과에 대해서 기술하였다.

이상의 선행 연구들에서는 기존의 청소년 의사소통 실태나 대화 지도와 관련한 연구들이 또래 간 의사소통을 중시하고 이 때 의사소통 능력의 미숙함으로 갈등이 생길 수도 있음을 논의해 왔다. 또한 또래 간 의사소통 능력을 신장시키기 위해서는 ‘배려적 화법’과 ‘공감적 화법’ 등 또래 간 대화에서 지켜야 할 주요한 원칙들을 설정할 필요가 있음 역시 기존 연구들에서 파악할 수 있었다.

2. 청소년 갈등 상황 연구 및 갈등 해결 프로그램 사례

1) 청소년 갈등 상황 연구

청소년의 갈등 상황은 다양한 맥락에서 발생할 수 있다. 가정에서 부모-자녀 간에도 갈등이 발생할 수 있으며, 주로 학업 문제, 교우 관계 등이 청소년의 갈등을 유발한다. 이 연구에서는 그 중 특히 또래 갈등에 초점을 맞춘다. 이때 ‘또래 갈등’에서 ‘또래’는 ‘친구, 교우’ 등의 용어로 대신하여 사용되기도 한다.

이영선 외(2004)에서는 면접의 방식을 통해 청소년들의 친구문제에 대해서 연구하였는데 친구와 갈등 시 청소년 내담자들은 이를 주로 자신의 성격 문제라고 생각하는 모습을 보인다고 보고하였다. 또한 문제 해결을 위해 직접 부딪혀서 대화를 해야 한다는 생각은 가지고 있으나 이를 실제 행동으로 옮기는 것에 어려움을 표했다. 이러한 부분은 청소년 갈등 해결에 있어 원활한 의사소통 전략이 주요한 문제임을 시사한다. 이영선 외(2004)에서는 친구문제의 내용으로 세 가지 범주를 제시했는데 첫 번째 범주는 ‘개인의 성격문제’였고, 두 번째 범주는 ‘친구들과의 마찰’, 세 번째 범주는 ‘친구에 대한 신뢰감 부족’이었다.⁵⁾

청소년 또래 갈등과 관련한 연구로 성삼제(2015)가 있으며, 대상의 범위를 아동으로까지 확대하면 김송이(2001), 김진구(2017) 등도 또래 갈등에 대해 분석한 연구이다. 성삼제(2015)에서는 선행 연구 검토를 통해 또래 갈등의 원인과 유형, 갈등 해결능력 등을 기술하고 있다. Hay&Ross(1982; 성삼제, 2015: 48에서 재인용)는 “한 학생의 행동에 대하여 다른 또래 학생이 반대하거나 저항하거나 보복하는 행위”를 또래 갈등으로 규정하고 있다. 특히 학교폭력이 일어나는 장면에서 또래 학생들 사이의 갈등이 있는데 이때 갈등의 주요한 원인이 원활하지 않은 의사소통이나 개인의 의사가 상대방에게 잘못 전달되기 때문이다(성삼제, 2015:49-50). 이에 따라 성삼제(2015: 56)에서는 의사소통능력을 갈등을 해결하기 위해 우선적으로 필요한 능력으로 꼽았다.

또래 간 갈등은 ‘학교폭력’이라는 극단적인 형태로까지 이어지기도 하는데 학교폭력이 사회적 문제로 대두된 지 이미 오래되었음에도 불구하고 해결의 기미는 보이지 않고, 여전히 큰 화두로 자리 잡고 있다. 성삼제(2015:55)에서는 또래 학생들 사이에 갈등이 모두 학교폭력으로 이어지는 것은 아니지만 학교폭력의 현장에는 분명 가해 학생과 피해 학생 사이의 갈등이 존재하며, 또래끼리의 언쟁이 격해져서 신체적인 폭력으로 이어지는데 갈등 발생 시에 이를 적절하게 해결할 수 있으면 학교폭력이 발생하지 않을 수도 있음을 주장하면서 갈등 해결능력의 필요성에 대해 언급했다. “학교폭력의 예방 및 대책”을 주제로 삼고 있는 박병식(2014)에서도 청소년기 갈등 해결교육에 대해 비중 있게 다루고 있다.

최근에는 또래 관계에 발생하는 사이버 폭력이 사회의 주요 관심사가 되고 있다. 정여진(2016)은 사이버언어폭력에 초점을 맞추고 있는데 최근 학교폭력이 통신 언어 환경에서 많이 나타나고 있음에 주목할 필요가 있다.⁶⁾ 최근 이와 관련하여 ‘사이버 불링(Cyber Bullying)’이라는 용어와 개념으로 정책적 교육적 연구가 활발히 이루어지고 있다.

이때 사이버 불링이 모두 언어와 관련한 것은 아니지만 언어폭력이 상당한 부분을 차지하고

5) 각 범주의 사례를 순서대로 하나씩 제시하면 ‘내가 싫고 좋은 것을 확실히 표현했어야 하는데 너무 잘해주고 호의적으로만 해서 만만히 본 것 같다’, ‘수업시간에 떠들지 말라고 했는데 떠들었고, 비키라고 했는데 비키지 않아 열 받아서 싸웠다’, ‘내가 하지 않은 이야기를 한 친구가 했고 다른 친구들은 내 말을 믿지 않고 그 애 말만 믿었다’이다(이영선 외, 2004:58). 구체적인 내용들이 표현을 정확히 하지 못했거나 대화에서 나눈 말에 대한 신뢰감 등 의사소통과 밀접하게 관련되어 있음을 알 수 있다.

6) 교육부에서는 ‘사이버폭력 대응 거점 센터’를 선정하는 등 사이버폭력 대응에 만전을 기하고 있다.

있다. 이아름 외(2014)는 초등학교의 공격성과 언어폭력성에 초점을 맞춰 사이버 불링에 대해 다룬 연구이다. 황덕미(2016)은 부산 지역 초등학교 470명을 대상으로 스마트폰 SNS에서의 초등학교 사이버 언어 폭력 실태를 조사하였는데 절반 이상의 학생들이 스마트폰 SNS에서 욕, 놀리는 표현, 무시하는 글들을 경험한 것으로 나타났다. 사이버 언어 폭력에 대한 대처로 집단 상담 프로그램을 개발하는 경우가 있으나(김미화, 2014) 대개는 경험 요인 등에 대한 연구가 주를 이루고 있다. 언어 교육 프로그램에서도 이러한 현상에 관심을 가지고 처치에 대해 고민할 필요가 있다.

청소년 갈등의 또 다른 유형으로 성역할갈등이 있다. 하문선(2013: 22-24)에서는 성역할을 “생물학적 성에 기초하여 개인이 속한 사회, 문화에 맞게 기대되는 행동양식”으로 정의하고, 성역할괴리, 성역할역기능, 성역할외상의 이유로 성역할이 자신 혹은 타인에게 부정적 영향을 주는 심리적 상태를 ‘성역할갈등’이라고 하였다. 하문선(2013)은 서울·경기 소재 초등학교와 중학교에서 3,484명의 초기 남녀 청소년을 대상으로 성역할갈등과 공격성의 관계에 대해 분석하였는데 이때 자율성, 관계성, 우울을 매개 변인으로 두었다. 결과적으로 남녀 청소년 모두 성역할갈등이 높을수록 자율성이 낮아지고 우울이 높아져 결국 공격성을 표출하는 것이 공통적으로 나타났다.

또래 간 대화, 특히 초기 청소년 대화에서 성 차별적 표현들이 흔히 사용될 수 있는데 이러한 성 차별적 언어 표현은 성역할갈등을 불러일으킬 수 있다. 따라서 언어를 통한 또래 간 갈등 조정 프로그램은 성 차별적 표현에 대한 교육 역시 포함할 필요가 있다. 성 차별적 표현에 대한 국어교육적 관점의 연구로 제민경 외(2016)을 참고할 수 있다.

청소년 갈등 조정 프로그램 중 ‘또래 상담 프로그램’은 또 한 담론을 형성하는데 최근의 연구로 양미진 외(2014)의 “학교폭력 예방을 위한 또래상담 프로그램 개발 연구”나 서미 외(2016)의 “다문화 청소년 또래상담 프로그램 개발” 등이 있다. 주로 한국청소년상담복지개발원에서 관련한 연구들을 수행하고 있다. 이들은 또래 간의 대화를 청소년 갈등 해결의 주요한 수단으로 활용한다는 점에서 유의미하다.

이미영·심재철(2010)에서는 청소년들이 부모 및 친구와의 갈등을 의사소통으로 해결하는 데 있어서 대인 매체를 전략적으로 사용함을 입증하였다.⁷⁾ 이러한 연구 결과는 갈등 해결의 유형에 따라 의사소통의 매체를 전략적으로 선택할 수 있는 지식 내용이 이 연구의 교육 프로그램에 포함되어야 함을 다시 한 번 시사한다.

7) 친구 간 갈등 해결의 양상에 따라 ‘문제 해결’을 위해서는 면대면 대화, 휴대폰 문자, 휴대폰 통화를 중심으로 사용하는 반면 자기 ‘주장’을 할 때는 면대면 대화, 메신저, 블로그 등을 사용하고 ‘양보’할 때는 이메일, 메신저, 블로그, 휴대폰 통화, 문자 메시지 등을 사용했다. 갈등을 ‘회피’할 때는 메일을 제외하고는 대인 매체를 사용하지 않는 것으로 나타났다.

2) 국내 청소년 갈등 해결 프로그램 사례

ㄱ. 청소년 대화의 광장의 대인 관계 향상 프로그램

문화관광부 청소년상담전문기관 ‘청소년 대화의 광장’이 1998년도에 수행한 연구 보고서로, 대인 관계 향상이라는 비교적 거시적인 주제 아래, 또래 관계, 학생-부모 관계, 선생님과 의 관계를 다루고 있다. 또래 관계 아래는 다시 1장은 ‘또래관계 시작하기’, 2장은 ‘긍정적, 생산적인 또래 관계의 유지 및 향상하기: 진정한 친구 만들기’, 3장은 ‘부정적, 파괴적 또래 관계 다루기’로 구성되어 있다. 2장에서 3장에 걸쳐 또래 관계에서 벌어지는 여러 상황과 각 상황에 대한 대처법을 단계적으로 알려주고 있다. 보다 자세한 목차는 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 청소년 대화의 광장(1998) 2장-3장 세부 목차

2장: 긍정적·생산적 또래 관계의 유지 및 향상하기	3장: 부정적, 파괴적 또래관계 다루기
2.1. 친구에게 힘 되어주기	3.1. 불합리한 요구 거절하기
2.2. 친구로부터 힘 얻기	3.2. 압력에 대처하기
2.3. 친구 칭찬하고 축하하기	3.3. 또래의 장난스러운 괴롭힘에 대처하기
2.4. 친구 위로하기	3.4. 또래의 장난스러운 괴롭힘에 대처하기
2.5. 친구관계에서 믿음 지키기	3.5. 폭력에 대처하기
2.6. 친구에게 충고주기	
2.7. 친구로부터 충고 듣기	
2.8. 자신의 장점 말하기	
2.9. 친구에게 단점이나 고민 말하기	
2.10. 친구의 단점이나 고민 수용하기	
2.11. 친구관계에서의 부정적 감정 처리	
2.12. 친구의 허물없음에 대처하기	
2.13. 친구와의 갈등 상황에서 타협하기	
2.14. 친구관계에 대한 비합리적 생각 vs 합리적 생각	

갈등 해결 교육의 경우 기본적으로 ‘갈등’을 부정적이고 파괴적인 것으로 설정하지 않기 때문에, ‘부정적 감정’, ‘갈등 상황’ 등을 긍정적 관계의 유지 및 향상 아래 두고 있다. 2.13절의 갈등 상황에서 타협하기의 경우, 갈등 해결의 의미와 중요성을 인식하고, 갈등 대처 방식과 갈등 해결의 유형, 갈등대처양식을 배우고 자신의 갈등대처 양식을 분석하는 활동을 전개하고 있다. 이후 갈등 해결 태도 체크리스트를 바탕으로 자신의 갈등 해결 양식을 반성해 보고, 갈등 해결을 위한 태도 및 방법을 익히는 것으로 마무리한다. 이어지는 2.14절에서는 친구 관계에

대한 비합리적 생각과 합리적 생각을 분류하여 보이며, 친구 사이의 갈등 상황이 매우 자연스러운 것이며, 갈등이 내재되어 있더라도 여전히 ‘친구’일 수 있음을 역설하고 있다.

ㄴ. 평화여성회의 갈등 해결 센터 청소년 교육팀의 교육 활동

1999년 AFSC(미국친우봉사회) 후원으로 자주평화통일민족회의와 평화여성회, 한국여성단체연합의 공동 주최로 NGO 활동가들이 참여하여 갈등 해결과 관용 워크숍을 진행한 이후 이 경험을 바탕으로 2002년부터 여름 워크숍과 중·고등학교에서 부분적으로 진행한 갈등 해결 교육을 기초로 ‘청소년을 위한 갈등 해결교육 교안집’을 발간하였다. 구체적인 교육사례로, 2002년 자주평화통일민족회의와 함께 역삼중학교 1학년 2개 반을 대상으로 창의적 재량수업 시간에 ‘평화문화 이해와 갈등 해결 기법 배우기’ 수업(1시간씩 10회)을, 관악고등학교 1학년 대상으로 ‘갈등 해결과 평화, 인권’수업(2시간씩 6회)을 진행하였고, 2003년도에도 관악고등학교, 이대부속중학교 등에서 실시하였다. 하운영(2005: 38-39)에 따르면 ‘평화여성회는 평화교육이 통일교육을 대체하여야 한다는 주장을 갖고 있는 대표적 단체이지만 현재 실행은 남한의 갈등에 초점을 맞추고 교육프로그램을 구성하고 실시하고 있다고 볼 수 있다’고 하며, 2004년 활동 보고 내용 중 관악고등학교의 사례를 보이고 있다(하운영, 2005:39 재인용).

<표 2> 평화여성회의 관악고등학교 갈등 해결교육 사례

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> · 교육 목표 <ol style="list-style-type: none"> 1) 학생들에게 갈등 개념에 대한 이해와 함께 그 원인과 결과를 분석해 보는 훈련을 통해 지속적 관계에서 갈등에 대해 긍정적으로 인식하고 바람직한 태도를 익히게 하도록 한다. 2) 갈등의 평화적 해결방식을 익히면서 평화적 감수성을 키우고, 학교 내 평화문화 정착에 기여한다. · 교육현황 <ol style="list-style-type: none"> 1) 진행자: 조영희, 김학묵, 최정현진, 박인혜 2) 창의 재량 교육의 일환으로 ‘갈등 해결과 평화, 인권교육’ 진행 중에 있음. · 교육 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 1차: 마음열기와 소통하기 및 함께 만드는 약속 - 2차: 갈등의 개념 및 원인과 유형 - 3차: 입장과 실익과 갈등 대처 방법 - 4차: 비폭력적 의사소통 - 5차: 차이와 차별이해 및 편견의 극복을 통한 다양성 인정 - 6차: 분노조절 & 정리 및 평가 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

평화여성회 갈등 해결센터는 한국청소년개발원과 함께 2005년 공동으로 2박 3일간의 갈등 해결 리더십캠프를 구성하여 운영하기도 하였다. 프로그램의 주요 내용은 갈등 해결과 또래 중재 이해, 평화 개념과 관점 이해, 갈등 이해, 갈등 분석, 의사소통, 의사결정, 또래 중재 등에 대한 내용이 주류를 이루고 있다. 프로그램의 구체적 내용은 아래와 같다(최창욱·김진호, 2006: 66 재인용).

<표 3> 갈등 해결 리더십 캠프 프로그램 주제와 내용

일	주 제	내 용
1일	갈등 해결과 또래중재란?	또래중재의 개념 이해 프로그램의 내용과 목표 공유하기, 진행 규칙 정하기
	갈등 이해 I	갈등의 개념, 원인과 종류 이해
	함께 배우는 평화	평화의 개념과 관점, 갈등 해결과 예방을 위한 평화감수성 훈련
	갈등 이해 II	갈등 해결 관점, 편견과 선입견, 차이차별, 분단된 한국에서의 평화적 갈등 해결 이해하기
	영상물 시청	영상으로 알아보는 통일
2일	또래중재 I	중재의 원칙과 방법 이해
	갈등 분석	갈등 분석의 원칙과 방법, 적용(원하는 것, 관심사 찾기, 태도 행동 이해하기)
	의사소통 I (듣기)	적극적 듣기, 의사소통의 필터 이해하기, 열린 질문 이해하기
	의사소통 II (말하기)	나 전달, 가시빼기, 강한 감정 마주하기, 바꾸어 말하기
	의사결정방법	의사결정의 여러 가지 방법 이해하기
3일	또래중재 II	중재자의 자세 및 기술
	또래중재 III	또래중재의 적용 및 실습
	평화리더 씨앗찾기	통일시대를 열어가는 청소년들의 자기 전망 찾기, 평화 리더로서의 나의 미래 찾기

ㄷ. 교육인적자원부의 중학교 인성프로그램

교육인적자원부는 2003년 ‘아름다운 학교운동본부’를 중심으로, 현장교사, 인성교육 전문가, 교육공학 전문가, 편집 전문가, 교육부 관계자, 행정지원팀 등의 활동으로 『아름다운 학교 행복한 교실 만들기』를 발행하고, 그 이후 학교 현장에 보급하였다. 중등학교를 겨냥하여 제작·보급된 최초의 형태로서 의의를 지닌다. 프로그램 구성은 아래 <표 4>와 같다(하운영, 2005: 40).

<표 4> <아름다운 학교 행복한 교실 만들기>의 주제 구성

학년 \ 학기	1학기	2학기
1학년	자아 탐색	교실 혁신
2학년	건강 증진	의사 소통
3학년	교실 평화	신념 형성

<표 5>는 학교폭력을 예방하고 교실의 평화를 지키기 위한 프로그램의 내용이다. 학교폭력의 근원이 되는 학생 개인의 화와 짜증이 어떻게 발생하여 문제화되는지를 객관적으로 관찰하고 해결하는 방법에 대한 토론을 진행한다. 이 프로그램은 교사가 관련교과, 재량활동, 특별활동, 방과 후 교육활동 시간을 활용하거나 지원자 모집에 의한 교육방식 등을 통해서 인원을 확보한 후 15차시로 실시하도록 구성되어 있다(하윤영, 2005: 41).

<표 5> 중등학교 인성교육을 통한 갈등 해결교육

1단계 친구, 소중한 만남
1. 우리는 친구/ 2. 그런데 왜 화가 나지?/ 3. 화가 날 때 나는?
2단계 마음 속 분노조절하기
4. 생각 다스리기/ 5. 감정 다스리기/ 6. 행동 다스리기
3단계 드러난 갈등 해결하기
7. 잠깐!/ 8. 솔로몬의 법정/ 9. 양심의 호루라기
4단계 학교폭력 드라마
10. 학교폭력 대본쓰기/11. 드라마 ‘블루 존’/ 12. 체험 ‘왕따’
5단계 교실평화 굳히기
13. 도전 골든 벨을 울려라/ 14. 불가불가! 학교폭력!/ 15. 방가방가! 평화!

이후 교육과학기술부에서는 2012년 전국 초·중·고등학교 79개에서 또래조정 시범학교를 운영하면서 평화를 만드는 여성회, 청소년정책연구원, 전라남도교육청과 협력하여 초·중·고등학생을 위한 갈등 해결을 위한 또래조정자 훈련 프로그램을 개발하였다. 특히, 24차시(교육과학기술부 외, 2013)로 개발한 프로그램을 15차시(교육부 외, 2014)로 수정 보완하여 학교현장에서 활용할 수 있게 함으로써 학교 안 갈등문제의 평화적 해결에 이바지하였다(정난숙, 2015: 27).

르. 국립국어원의 ‘함께 가꾸는 말씨와 마음씨’, ‘함께 가꾸는 우리말’ 프로그램

국립국어원은 찾아가는 언어 인성 프로그램으로 ‘함께 가꾸는 말씨와 마음씨’를 운영하고 있

다. 학교 방문은 총 4회 이루어지며, 1회 방문에 2차시 수업을 진행하여 총 8차시 수업이 이루어진다. 중학교 학급 단체, 동아리반, 주제선택반 등을 포함하여 신청을 받아 학교를 방문하는 프로그램으로 총4차례의 방문동안 각각 ‘언어로 드러나는 인성, 언어로 형성되는 인성’, ‘내가 쓰는 언어, 나를 만드는 언어’, ‘관계를 형성하는 언어’, ‘차별의 언어, 다름의 언어, 통합의 언어’를 주제로 2차시씩 수업이 이루어진다.

다음으로 언어문화 개선프로그램은 신청학교 혹은 국립국어원에서 직접 이루어지는 프로그램으로 총6차시 수업이 이루어진다. 6차시 수업은 2차시씩 3개 주제를 대상으로 진행되는데, 각각의 주제는 ‘능동적으로 참여해요’, ‘공감하고 배려해요’, ‘매체로 소통해요’이다. 차례대로 공적 의사소통 문화, 사적 의사소통 문화—매체 의사소통 문화에 관한 것이다.

이상에서 소개한 국내 갈등 해결 프로그램들은 모두 기관에서 수행한 것들이다. 이 외에도 개인 연구에서 갈등 해결 교육에 대한 연구들을 실시한 바 있다. 곽한영·이정우(2007)에서는 사회과 교육에서 또래 조정 모형을 도입하여 갈등 해결 교육을 실시할 필요에 대해서 논하고 국외의 또래 조정 모형을 소개한 후 이러한 모형의 한국적 적용 안을 제시하고 있다. 이후에도 이주형(2012)나 이지혜(2014ㄴ) 등의 연구에서 ‘갈등 해결 수업 모형’, ‘또래 조정 이론’ 등의 이름으로 갈등 해결 프로그램에 대한 이론적 접근을 시도하였다. 갈등 해결 프로그램에 대한 연구들은 이론적 접근뿐 아니라 그 효과에 대한 검증으로도 이어졌는데 박진재(2002), 김영석·서현정(2012), 이지혜(2014ㄱ) 등이 이에 해당한다. 박진재(2002)에서는 또래 수용도가 낮은 중재 대상 아동에게 사회적 기술 중재를 통해 긍정적 행동 수행의 결과를 확인하였다. 김영석·서현정(2012)에서도 갈등 해결 수업 모형을 적용한 결과 실험 집단이 차분한 상태에서 협동과 타협의 성향을 강하게 보임을 입증하였고, 이지혜(2014ㄱ) 역시 또래 조정의 참여가 갈등 해결력을 향상시킨다는 결과를 보고하였다.

3) 국외 청소년 갈등 해결 프로그램 사례

갈등 해결 프로그램이 활발히 운영되던 1996년대 후반 미국 법무부 및 교육부 주도하에 발간된 Crawford, D. K., & Bodine, R. J. (1996:12-13)는 미국 내 갈등 해결 프로그램을 크게 6가지로 분류하여 제시한 바 있는데, 이 유형 분류에 따라 보고서에서 제시된 미국의 갈등 해결 프로그램을 정리하면 아래 <표 6>과 같다.

<표 6> Crawford & Bodine(1996)의 분류에 따른 미국 갈등 해결 프로그램

유형	프로그램	세부 내용
Process Curriculum Approach	The Program for Young Negotiators(PYN)	<ul style="list-style-type: none"> · Teacher Training and Community Involvement · Negotiation Curriculum · Followup Opportunities · Ongoing Curriculum Development and Innovation
	The Peace Education Foundation(PEF)	<ul style="list-style-type: none"> · Community building · Understanding conflicts · Perception · Anger Management · Rules for Fighting Fair
	National Institute for Citizen Education in the Law(NICEL)	<ul style="list-style-type: none"> · Middle and High School Programs and Curricular Materials · Elementary Programs and Curricular Materials · Process Curriculum in Juvenile Justice Settings
Mediation Program Approach	Peer Mediation in Schools Program From the New Mexico Center for Dispute Resolution(NMCDR)	<ul style="list-style-type: none"> · Teacher Modelin · Curriculum Component · Mediation Component
	Illinois Institute for Dispute Resolution(IIDR)	<ul style="list-style-type: none"> · Phase I: Develop the Program Team and Commitment · Phase II: Design and Plan the Program · Phase III: Select and Train the Mediators · Phase IV: Educate a Critical Mass · Phase V: Develop and Execute a Promotional Campaign · Phase VI: Program Operation and Maintenance
Peaceable Classroom Approach	Teaching Students To Be Peacemakers Program (TSP)	<ul style="list-style-type: none"> · Faculty Create a Cooperative Environment · Faculty Teach Students To Be Peacemakers · Faculty Implement the Peacemaker Program · Faculty Refine and Upgrade the Students' Skills
	Educators for Social Responsibility (ESR)	<ul style="list-style-type: none"> · ESR Core 4-Day Training Model · Ongoing Followup and Support
Peaceable School Approach	Resolving Conflict Creatively Program (RCCP)	<ul style="list-style-type: none"> · Professional Development for Teachers and Other Staff · K-12 Curriculum · Peer Mediation · Administrator Training · Parent Training
	Illinois Institute for Dispute Resolution(IIDR)	<ul style="list-style-type: none"> · Fundamental Skill Areas · Other Areas of Development

유형		프로그램	세부 내용
Juvenile Justice and Alternative Education Initiatives		The Community Board Program	
		Alternative Schools	
		International Center for Cooperation and Conflict Resolution (ICCCR)	· Training Components · Impact of the ICCCR Conflict Resolution Project
Parent and Community Initiatives	Parent Education	Parents as Teachers Program	
		Parents Anonymous, Inc.	
		Franklin Mediation Services and Head Start of Franklin County, Massachusetts	
	Community Programs	Community Mediation Programs	
		Lawyers Adopt-a-School Program	
		East Cleveland Youth Services Mobile Mediation Project	
		Roxbury Conflict Resolution Project	
		The Community Board Program(CPB)	
		Boys & Girls Clubs of America	
		AmeriCorps Conflict Resolution Training Project	
	The Arts and Conflict Resolution	Urban smARTS Program	
		Pathways to Success Program	
		Arts and Prevention Projects	
		California Lawyers for the Arts	

1990년대 이후에도 다양한 갈등 해결 프로그램이 개발되었다. 1985년에 설립된 Morningside Center는 RCCP 프로그램을 개발했던 기관인데, 현재 이 기관에서 주력으로 삼고 있는 핵심 프로그램으로는 Restore360 그리고 4Rs 프로그램이 있다.⁸⁾ Restore360에 대해 먼저 소개한 후, 사회-감정 학습의 연구 흐름을 살피고 4Rs와 다른 프로그램을 소개하기로 한다.

ㄱ. Restore360

Restore360은 3학년부터 12학년 학생들이 참여할 수 있는 프로그램은 2011년부터 뉴욕 공립 학교의 프로그램으로 사용되었으며 현재 100개 이상의 뉴욕 공립학교에서 도입되어 사용되고 있다. 360이 의미하는 바는 프로그램이 참여하는 학생들은 둥그렇게 둘러앉아 이루어지는 것을 의미한다. 학생들은 둥그렇게 둘러앉아 종이(piece)를 순서대로 한 사람, 한 사람에게 넘겨지는데, 이 종이를 받으면 종이에 적힌 내용에 대해 말하거나 혹은 패스할 수 있다. 종이를 주고받는 행위를 통해 학생들은 다른 이의 말에 더욱 집중하게 되고, 모든 사람이 한 번씩 말할 수 있는 기회를 갖게 된다.

8) Morningside Center에서 진행하고 있는 두 프로그램의 실제 수업 영상은 <http://www.morningsidecenter.org/videos#circles>에서 확인할 수 있다.



<그림 1> Restore360의 활동 이미지

(출처: <http://www.morningsidecenter.org/>)

국외에서의 갈등 해결 프로그램은 ‘사회-감정 학습(Social-Emotional Learning, 이하 SEL)’이라는 이름으로 활성화되기도 하였다.⁹⁾ SEL은 정서지능과 사회지능의 이론적 성과를 토대로 구성된 학습활동으로서 북미 지역을 중심으로 활발히 운영되고 있는 교육활동이다. 이러한 흐름이 본격화된 것은 2003년, 유네스코에서 사회-감정 학습을 진흥시키기 위한 10가지 기본 원칙과 주요 교육과정이 안내된 권장서인 Elias(2003)을 140여 개국 교육부 장관에게 발송한 이후부터이다. 더불어 2015년에 경제협력개발기구(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)에서도 사회-감정 학습의 중요성과 세계적 추세를 제시하고, 사회-감정 학습의 기반이 되는 사회-감정역량을 개념을 정리한 보고서(OECD, 2015)를 출간하여 사회-감정 학습의 세계적 보급에 주력하고 있다(이향근, 2015: 514).

사회-감정 학습을 이론적으로 정리하고 정교화하기 시작하여 공식적으로 개념화 한 것은 1994년 미연방부가 사회감정학습협회(Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning, 이하 CASEL)를 설립하면서부터이다. 미연방부는 CASEL은 증거기반(evidence-based)으로 하여 양질의 사회-감정 학습 프로그램을 채택하고, 이를 학교에 제공하고 교사와 학교장을 대상으로 연수 업무를 수행하는 사회-감정 학습 보급기관으로, CASEL에서 제공하는 인성교육프로그램은 연방정부차원에서 공인된 SEL프로그램이라 할 수 있다(강정찬 외, 2015:132; 우채영, 2016:165).

미국의 경우 2011년에 학생들의 학교적응을 돕기 위하여 연방정부 차원에서 『학업적, 사회적, 정서적 능력함양을 위한 학습법(Academic, Social, and Emotional Learning Act; 이하 ASELA)』을 제정하였다. ASELA는 초·중등교육 법(Elementary and Secondary Education Act; 이하 ESEA, 1965)의 일부를 개정한 것으로, 학교에서 학생들에게 사회적, 정서적 기술을

9) 연구에 따라 ‘사회정서 학습’이라 번역하기도 하는데 이를 인용한 경우에도 이 연구에서는 일관되게 ‘사회-감정 학습’이라는 번역어를 사용하였다.

가르쳐 학교폭력과 따돌림, 낮은 학업성취와 중도 탈락, 그리고 인격 함양의 문제를 해결할 수 있도록 만든 제도이다(Govtrack. US., 2013). 개정된 조항에는 효과성이 검증된 사회적정서적 학습프로그램(Social and Emotional Learning Programming; 이하 SELP)을 활용하여 학생의 사회적·정서적 욕구를 이끌어내고, 학습목표를 달성하고 행동을 개선하기 위하여 교사와 학교장을 훈련시킨다는 내용도 포함되어 있는데 이는 SELP가 학교현장에서 구현되는 교육프로그램임을 규정하는 것이다(우채영, 2016:164-165). 2017년 2월에 보고된 CASEL(2017)에 따르면, 현재 12개 주가 K-12 과정에서 SEL 과정을 도입하고 있다.

SEL 프로그램에 대한 최초의 보고서였던 CASEL(2003)은 일종의 사회-감정 학습 프로그램의 안내 자료집으로 80개의 프로그램들이 프로그램 평가표와 함께 수록되어 있다. 이후 10년 뒤 새로운 평가 보고서인 CASEL(2013)이 발간되었다. CASEL(2013)은 유치원부터 초등학교 학생을 대상으로 한 프로그램 평가 보고서이다. 이 보고서는 CASEL이 정한 사회감정역량 5가지를 모두 포함하는 동시에 프로그램의 긍정적 결과가 실증된 일부 프로그램을 엄선하여 23개의 “SElect” 프로그램으로 선정하였다. 선정된 23개의 프로그램 중 English/Language Art 과목과 통합하여 교수·학습될 수 있는 언어 기반 사회-감정 학습 프로그램에는 ‘4Rs’와 ‘RULER’ 2가지가 있다.

ㄴ. 4Rs(Reading, Writing, Rexpect, and Resolution)¹⁰⁾

4Rs 프로그램은 훌륭한 아동(청소년) 문학을 출발점으로 삼는 적극적이고 상호작용적인 커리큘럼이다. 4Rs는 유치원 입학 전의 아동부터 8학년까지 학년별로 수업이 구성되어 있으며, 여기에는 교사용 지도서와, 도서 그리고 활동 등이 포함되어 있다. 커리큘럼은 7개의 단원으로 구성되어 있으며 1년 동안 1주에 1번, 총35차시 수업을 진행한다. 각각의 단원은 사회-감정 학습과 관련한 주제를 가진 책을 크게 소리 내어 읽는 것으로 시작된다. 이후에는 책에 대해 말하는 활동이 이어진다, 토의를 하거나 글쓰기 혹은 역할 놀이를 통해서 책에 대한 깊이 있는 이해를 도모하고, 학생들이 자신의 실제 삶을 책의 내용과 연관시킬 수 있도록 한다. 이후에 그 주제와 관련된 연습 활동을 통한 적용 학습을 진행한다. 인류 공통의 주제인 갈등과 감정, 관계, 커뮤니티를 강조함으로써, 4Rs는 문식성 교육에 의미와 깊이를 더한다. 읽고 쓰는 활동은 갈등과 감정 문제 해결을 탐구하는 훌륭한 도구이기 때문에, 4Rs는 갈등 해결 교육을 보다 풍부하게 하는 접근법으로서 높은 가치를 지닌다. 각각의 단원에는 확장 활동과 함께 양육자와 함께 가정에서 수행해야 하는 가족과 함께 하는 활동을 포함되어 있으며 부모들을 위한 워크숍도 제공된다. 또래 중재 및 평화 도우미 프로그램 또한 수업 지원 프로그램 및 학교 전체 프로그램으로 이용 가능하다. 모든 4Rs의 이야기는 문화, 인종, 배경의 다양성을 충족한다. 최근

10) [출처] www.morningsidecenter.org

연구인 Belfield et al.(2015)에서 이 프로그램은 영향력 있는 사회 감정학습 프로그램 6가지 중 하나로 뽑혔으며, 그 중에서도 가격대비 효율성이 가장 높은 프로그램으로 뽑혔다. Belfield et al.(2015: 4)에서 선정한 영향력 있는 사회-감정 학습 프로그램 6가지는 아래와 같다.

Intervention	Grades and Student Groups
4Rs Learning and literacy program to combat aggression/violence	Grades K-5 Disadvantaged
Positive Action School curriculum/activities to promote positive thinking, actions, and self-concept	Grades 3-8 All
Life Skills Training Classroom intervention to reduce substance abuse/violence	Grades 6-12 At-risk students
Second Step Social skills curriculum to improve problem-solving/emotional management	Grades PK-10 Disadvantaged
Responsive Classroom Improve teacher efficacy to influence SE skills and school community	Grades 3-5 All
Social and Emotional Training (Sweden) Classroom intervention to support cognitive and SE competencies	Grades 1-9 All

<그림 2> 사회-감정 학습 프로그램

ㄷ. RULER¹¹⁾

예일대학교 감성지능 센터에서 개발·보급하고 있는 프로그램으로, 유치원부터 8학년 학생을 대상으로 하며 감정 문식성(emotional literacy)을 함양하는 것이 프로그램의 목표이다. RULER는 정서 문식성 모델의 접근법에 기반한 것으로, 이것은 모든 학생들이 정서적으로 읽고 쓸 수 있는 능력을 갖는 것을 의미한다. 정서적 정보와 문식성은 형식 교육의 영어나 수학과목을 통한 경험을 통해 습득된다. RULER의 다섯 가지 기반 영역은 아래와 같다:

R

Recognizing

U

Understanding

L

Labeling

E

Expressing

R

Regulate

RULER Skills

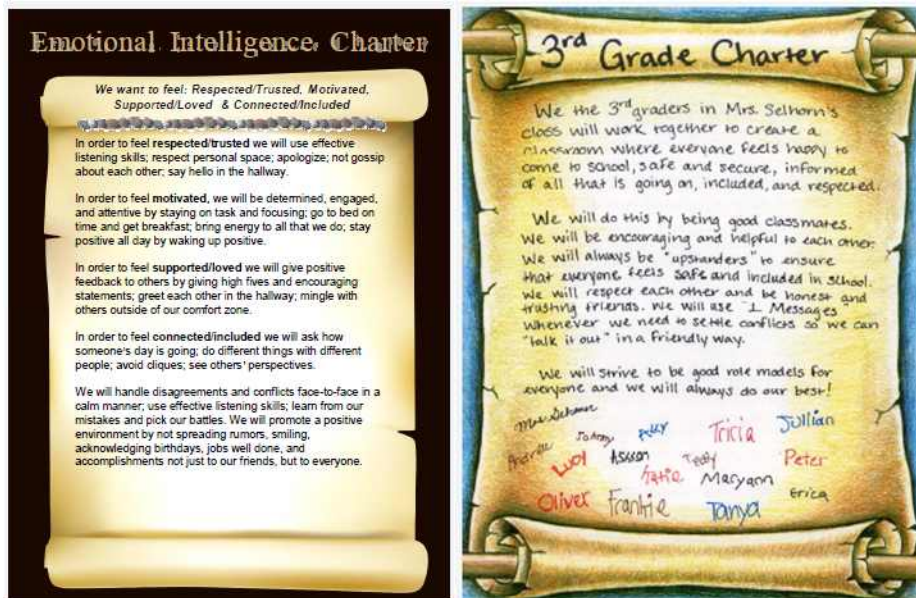
Once the Mood Meter has been introduced, it can be used as a guide through the RULER skills, by asking:

- Recognize: What are you feeling? How pleasant? How much energy do you have? Where would you plot yourself?
- Understand: What caused you to feel that way?
- Label: What word best describes where you plotted yourself?
- Express: How are you expressing that feeling? Is your expression appropriate to the context in which you are?
- Regulate: Is where you are on the Mood Meter the place you want to be? If so, what strategies will you use to stay there? If you would like to shift, what strategies will you use?

11) [출처] RULER: [http://ei.yale.edu/ruler/RULER Community](http://ei.yale.edu/ruler/RULER%20Community): <http://rulercommunity.yale.edu/>

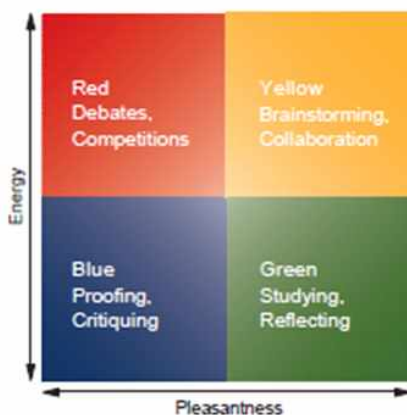
RULER 프로그램의 첫 해에 교사는 아래 네 개의 “anchors”를 통해 감정 문식성을 총 16차시에 걸쳐 가르치는데, 이 도구(방법)들은 5가지 사회-감정 학습의 영역에 대한 학습을 가능하게 한다.

❶ Charter: 중독 합의와 유사하게, 선언문은 학생들이 존중받고, 가치 있으며, 권리를 가지고 있음을 느끼는 것의 중요성을 강조한다.

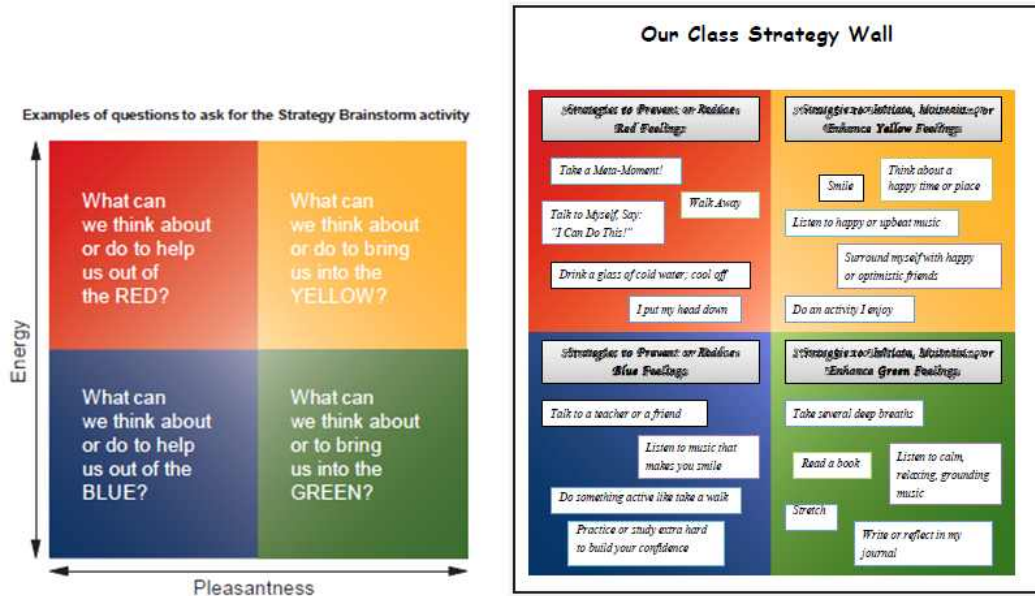


❷ Mood Meter: 감정 어휘 개발을 돕고, 학교에서 느끼기를 원하는 감정을 설정한다. 각각의 색깔에 해당하는 감정 어휘를 통해 자신의 감정을 정확하게 느끼고 표현할 수 있는 기반을 다진다.

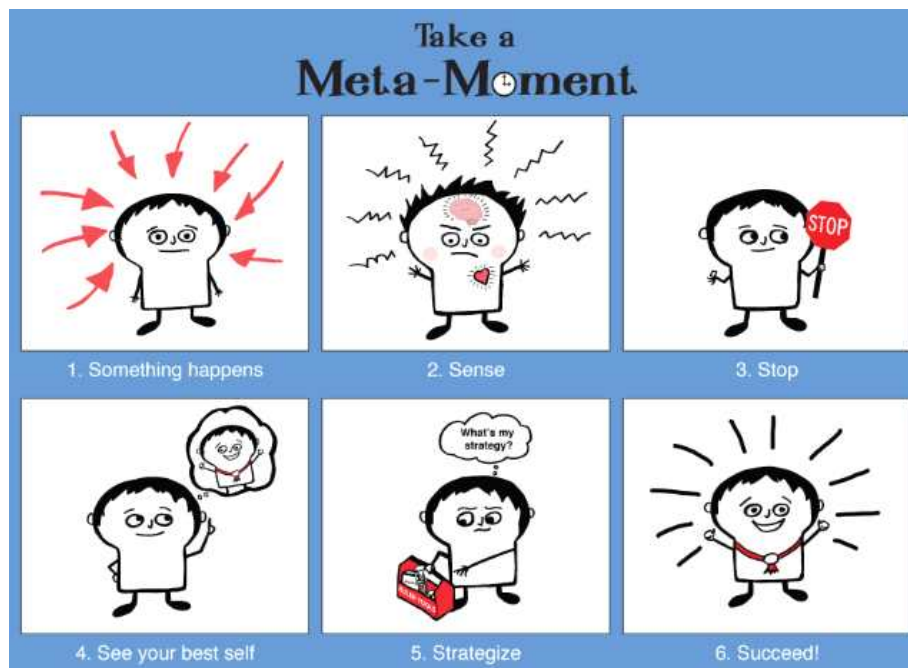
Figure 3. Matching Moods to Learning Activities



이후에는 부정적인 감정을 어떻게 긍정적인 감정으로 전환시킬 수 있는가에 대한 전략을 세운다.



③ Meta-Moment: 문제적 상황에서 학생들의 “best self”로 문제 상황에 대응할 수 있는 메타적 순간을 갖도록 한다.





④ Blueprint: 공감 능력과 다른 사람의 관점을 이해하도록 돕는 문제 해결 도구

중학교 첫 수업은 “해리포터와 마법사의 돌”에서 해리와 더글라스의 입장에서 문제를 생각해 보고 어떻게 갈등을 해결할 수 있을지 전략을 수립하는 방식으로 이루어진다.

The Blueprint: Character Analysis	
<p>What happened?</p> <p>In the book, <i>Harry Potter and the Sorcerer's Stone</i> by J.K. Rowling, before Harry Potter learns that he's a wizard, he feels excluded and misunderstood. His aunt and uncle (the Dursleys) punish him and treat him poorly because of his unusual capabilities that they do not understand.</p>	
Harry	The Dursleys
<p>How does Harry feel before he learns he is a wizard?</p> <p>Harry feels alienated, excluded, and misunderstood. He feels like an outcast in his own home.</p>	<p>How do the Dursleys (his aunt and uncle) feel?</p> <p>They feel threatened and perhaps even intimidated by Harry's unusual capabilities and talents.</p>
<p>What causes Harry to feel that way?</p> <p>His aunt and uncle outcast Harry and punish him regularly for unusual occurrences beyond his control.</p>	<p>What causes the Dursleys to feel that way? They don't like when Harry asks questions about his parents because they don't want him to find out that he's a wizard.</p>
<p>How does Harry express and regulate his feelings?</p> <p>Harry tells his aunt and uncle that he is not responsible for the unusual occurrences and shouldn't be punished for them.</p>	<p>How do the Dursleys express and regulate their feelings?</p> <p>Harry's aunt and uncle blame unusual occurrences on Harry and then punish him by banishing him to a room. They seem to think if they punish Harry and treat him as a servant, then his magic may go away.</p>
<p>What could Harry do to handle his feelings better?</p> <p>Clearly, Harry's aunt and uncle don't understand how he feels despite his attempts to tell them. It may help Harry to reach out to someone outside of his home for help and emotional support (i.e., a teacher, a friend).</p>	
<p>What could the Dursleys do differently?</p> <p>The Dursleys could make more an effort to listen to Harry and ask him questions about the strange occurrences. They could try to help him rather than punish him for situations beyond his control.</p>	
<p>What can Harry and the Dursleys do now?</p> <p>Harry can tell his aunt and uncle how he feels (i.e., outcast) and the Dursleys can apologize for punishing him unnecessarily. They could do something to get to know each other better (i.e., take a trip, play a game); this may help them feel more empathetic to one another.</p>	

앞서 제시한 네 개의 anchor 도구를 활용한 수업은 총 16차시로 구성되는데, RULER Community(<http://rulercommunity.yale.edu/>) 사이트에서 이 16차시 수업에 대한 교수학습 과정안인 “Implemetation Guide A-D”를 제공한다. 각각의 방법에 따라 4차시 수업 지도안이 각각 ‘초등학교 저학년’, ‘초등학교 고학년’, ‘중학생’의 순서로 제시되어 있다. 이들에 대한 학습이 끝난 이후 교사들은 RULER를 어떻게 정규 교육과정에 통합시키는지를 배우고 언어기반의 감정 문식성 프로그램인 The Feeling Word Curriculum을 수행한다. 감정 어휘와 관련된 책을 읽고 그 감정이 어떤 것인지에 대해 이야기하는 것이 주요 수업 내용이다.

이상으로 국내 및 국외의 갈등 해결 프로그램 사례에 대해 검토하였다. 기존의 교육 프로그램들은 갈등 해결의 과정에서 감정 학습과 의사소통 학습의 큰 두 축을 중심으로 구성되어 왔다. 다만 국내의 경우 대개의 연구가 국어과가 아닌 사회과나 청소년학의 분야에서 이루어져 의사소통 능력의 신장이 주된 목표가 되지는 않았다. 국외의 경우에도 사회-감정 학습이 주된 목표가 되었음을 확인할 수 있었다.

Ⅲ. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 설계를 위한 실태 조사

이 연구에서는 청소년 소통 능력 신장 지도 자료를 개발하기 위하여 현재 중학교 1학년 학생들의 ‘중학생의 또래 간 갈등’과 관련한 언어 사용 실태를 조사하였다. 이 실태 조사 내용을 참고로 하여 청소년들의 언어 교육 프로그램을 만들고, 언어 갈등 해결 및 언어 인성 수업을 위한 자료를 만드는 데 활용하고자 하였다.

1. 연구 대상

이 연구에서 개발하고자 하는 청소년 소통 능력 신장 지도 자료의 학습 대상은 주로 중학교 1학년이다. 이에 이 연구에서도 중학교 1학년 학생을 대상으로 실태 조사를 시행하였다. 이를 위해 전국의 중학교 1학년을 전집으로 한 후, 인구학적 통계¹²⁾를 바탕으로 대도시, 중소도시, 읍면 단위 학생을 대상으로 설정하여 설문을 실시하였다.

2. 연구 방법 및 도구

청소년의 또래 간 언어 갈등과 그 해결 방법을 알아보기 위하여 연구진이 개발한 설문 도구를 활용하였다. 설문 조사는 예비 설문 조사, 본 설문 문항 확정, 본 설문 조사, 설문 분석의 과정으로 이루어졌다.

우선 연구진이 예비 검사 도구를 개발한 후 도구의 타당성을 검증하기 위해 예비 설문 조사를 <표 7>과 같이 실시하였다. 설문지 배부 및 회수는 우편(택배) 방법을 활용하였다.

<표 7> 예비 설문 조사 절차

내용	기간	비고
예비 설문지 배부	2017. 7. 3. ~ 7. 5.	
예비 설문지 회수	2017. 7. 6. ~ 7. 7.	
예비 설문지 배부 학교	화*중	부산광역시 소재
예비 설문지 배부 부수	88부	
예비 설문지 회수 부수	83부	회수율: 94.3%

12) 2016년 기준(2017년 6월 6일 통계청 검색)으로 인구학적 통계에 의하여 대도시 중학생 총 600,308명, 중소도시 중학생 총 637, 688명, 읍면 중학생 총 219, 494명을 설문 조사에 반영하려고 하였다.

예비 조사의 반응을 바탕으로 본 조사에 반영한 사항은 ‘① 서답형 문항을 기술할 수 있는 빈칸 확대하기, ② III. 항목에서 ‘~ (갈등을 겪는다.)라는 내용을 넣어 혼동을 일으킬 요인을 방지하기, ③ 설문지 전체에 쪽수와 머리말을 넣어 통일감을 갖도록 하기’였다.

예비 조사 내용을 반영하여 본 설문 조사지를 확정하였다¹³⁾. 이 설문 조사는 중학교 1학년을 대상으로 <표 8>과 같이 진행하였다. 설문지 배부 및 회수는 우편(택배) 방법을 활용하였다.

<표 8> 본 설문 조사 절차

내용	기간	비고
본 설문지 배부	2017. 8. 21. ~ 8. 25.	
본 설문지 회수	2017. 9. 4. ~ 9. 8.	
본 설문지 배부 학교	6개 학교	<표 9> 참조
본 설문지 배부 부수	720부	
본 설문지 회수 부수	649부	회수율: 90.1%

본 설문 대상자들에 대한 구체적인 정보는 <표 9>와 같다.

<표 9> 설문 대상자 정보

순	학교명	지역(광역시도명)	지역 규모	배부 부수	회수 부수	비고
1	화*중	부산광역시	대도시	160	157	
2	송*중	대전광역시	대도시	160	102	
3	고*중	세종시	중소도시	160	157	불성실 응답 2
4	완*중	전라북도	중소도시	180	179	불성실 응답 5
5	진*중	경상남도	읍면도시	35	34	
6	설*중	전라북도	읍면도시	25	20	
-	-	-	-	720	649	90.1%

3. 분석 방법

<표 8>의 절차에 의하여 회수한 총 649부의 설문지 중에서 불성실 응답지 7부를 제외하여 총 642부를 분석 대상으로 하였다. 분석 대상 설문지 비율은 89.2%이다.

이 연구에서 수집된 자료의 분석은 excel 형식의 파일로 코딩한 후, SAS version 9.1에 코딩 데이터를 불러들여 기술 통계(빈도, 평균 등)와 t검증을 수행하였다.

13) 조사 도구인 설문 조사지는 <부록>을 참조하길 바람.

4. 분석 결과

이 연구에서 SAS version 9.1을 사용하여 분석 산출한 결과는 신뢰도 계수, 기술 통계치(빈도, 평균, 표준편차 등), 성별에 따른 종속 변수 차이 검증(t검증)이다.

1) 신뢰도 계수

이 연구의 신뢰도를 산출하기 위하여 Cronbach의 α 계수를 알아보았다. 원데이터 계수와 표준화했을 때의 계수, 그리고 변수를 제외했을 때의 Cronbach의 α 계수를 산출하였다.

먼저 Ⅲ번 문항 집단('또래 친구와 갈등을 겪는 상황')에 대한 Cronbach α 계수의 산출 결과이다. 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 묻는 문항들의 Cronbach α 계수는 .89 수준으로 양호한 것으로 나타났다.

<표 10> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 묻는 문항 집단의 Cronbach α 계수

변수	α 계수
원 데이터	0.889518
표준화	0.890568

한편, Ⅲ번 문항 집단에서 개별 문항을 제외했을 때의 Cronbach α 계수를 산출하여 개별 문항의 신뢰도도 살펴보았다.

<표 11> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 묻는 문항의 Cronbach α 계수

데이터 변수			표준화된 변수	
삭제한 변수	합계와의 상관계수	α 계수	합계와의 상관계수	α 계수
Ⅲ-1	0.549278	0.883063	0.551261	0.884261
Ⅲ-2	0.567519	0.882124	0.569299	0.883290
Ⅲ-3	0.551226	0.883085	0.552086	0.884216
Ⅲ-4	0.645247	0.877886	0.641076	0.879388
Ⅲ-5	0.700308	0.874574	0.698902	0.876196
Ⅲ-6	0.539565	0.883746	0.532024	0.885291
Ⅲ-7	0.648776	0.877809	0.650367	0.878878
Ⅲ-8	0.617484	0.879623	0.622075	0.880428
Ⅲ-9	0.588656	0.881069	0.596027	0.881845
Ⅲ-10	0.585329	0.881284	0.592947	0.882012
Ⅲ-11	0.629164	0.878742	0.625915	0.880218
Ⅲ-12	0.540201	0.884675	0.535193	0.885121

그 결과 또래 친구와 갈등을 겪는 상황과 관련된 문항의 표준화된 변수에 따른 Cronbach α 는 최소 .879388(5번 문항)부터 최대 .885291(6번 문항) 사이로 매우 양호한 것으로 나타났다. 이는 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 추출하는 과정에서 문항 집단에 속해 있는 개별 문항의 상황을 고르게 반영하여도 무리가 없음을 시사한다.

다음으로, IV번 문항 집단('또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움')에 대한 Cronbach α 계수의 산출 결과이다. 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움을 묻는 문항들의 Cronbach α 계수는 .87 수준으로 양호한 것으로 나타났다.

<표 12> 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움을 묻는 문항 집단의 Cronbach α 계수

변수	α 계수
원 데이터	0.875736
표준화	0.878213

한편, IV번 문항 집단에서 개별 문항을 제외했을 때의 Cronbach α 계수를 산출하여 개별 문항의 신뢰도도 살펴보았다.

<표 13> 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움을 묻는 문항의 Cronbach α 계수

데이터 변수			표준화된 변수	
삭제한 변수	합계와의 상관계수	α 계수	합계와의 상관계수	α 계수
IV-1	0.767234	0.834814	0.776432	0.836061
IV-2	0.782893	0.831871	0.789370	0.832876
IV-3	0.661374	0.859493	0.663680	0.863050
IV-4	0.715756	0.846929	0.711103	0.851866
IV-5	0.616993	0.872648	0.612598	0.874831

그 결과, 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움과 관련된 문항의 표준화된 변수 Cronbach α 는 최소 .832876(2번 문항)부터 최대 .874831(5번 문항) 사이로 매우 양호한 것으로 나타났다. 이는 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움이 무엇인지 진단하는 과정에서 문항 집단에 속해 있는 개별 문항의 내용을 고르게 반영하여도 무리가 없음을 시사한다.

끝으로, V번 문항 집단('또래 간 갈등 해결 방법')에 대한 Cronbach α 계수의 산출 결과이다. 또래 간 갈등 해결 방법을 묻는 문항들의 Cronbach α 계수는 .78 수준으로 양호한 것으로 나타났다.

<표 14> 또래 간 갈등 해결 방법을 묻는 문항 집단의 Cronbach α 계수

변수	α 계수
원 데이터	0.781968
표준화	0.781793

한편, V번 문항 집단에서 개별 문항을 제외했을 때의 Cronbach α 계수를 산출하여 개별 문항의 신뢰도도 살펴보았다.

<표 15> 또래 간 갈등 해결 방법을 묻는 문항의 Cronbach α 계수

데이터 변수			표준화된 변수	
삭제한 변수	합계와의 상관계수	α 계수	합계와의 상관계수	α 계수
V-1	0.462066	0.764096	0.470671	0.763039
V-2	0.434396	0.766343	0.447936	0.764858
V-3	0.491278	0.761112	0.501996	0.760517
V-4	0.500599	0.760814	0.509461	0.759913
V-5	0.410018	0.768560	0.433133	0.766036
V-6	0.373686	0.771129	0.394610	0.769082
V-7	0.113663	0.791990	0.103661	0.791144
V-8	0.326763	0.774366	0.337842	0.773516
V-9	0.286899	0.777189	0.278378	0.778093
V-10	0.122100	0.789324	0.111136	0.790598
V-11	0.201902	0.784398	0.187480	0.784956
V-12	0.424856	0.766854	0.419899	0.767086
V-13	0.421563	0.768054	0.431004	0.766205
V-14	0.489896	0.760813	0.471764	0.762952
V-15	0.519802	0.757845	0.505140	0.760263
V-16	0.462914	0.763256	0.440849	0.765422

그 결과, ‘또래 간 갈등 해결 방법’과 관련된 문항의 표준화된 변수 Cronbach α 는 최소 .759913(4번 문항)부터 최대 .791144(7번 문항) 사이로 양호한 것으로 나타났다. 이는 또래 간 갈등 해결 방법을 도출하는 과정에서 문항 집단에 속해 있는 개별 문항의 내용을 고르게 반영하여도 가능하다는 것을 시사한다.

2) 기술 통계치

기초 통계를 산출하기 위하여 우선, 성별과 지역 규모에 따른 빈도를 산출하였다.

<표 16> 성별과 지역 규모에 따른 빈도

	변수	빈도	백분율	누적 빈도	누적 백분율
성	1	320	49.84	320	49.84
	2	322	50.16	642	100.00
지역	1	259	40.34	259	40.34
	2	329	51.25	588	91.59
	3	54	8.41	642	100.00

결측값의 개수 = 2

성별에 따른 빈도는 남자 320명, 여 322명으로 총 642명을 대상으로 설문 분석을 하였다. 또한, 지역 규모에 따른 빈도는 대도시 259명, 중소도시 329명, 읍면 단위 54명이었다.

이 연구에서는 또래 친구와 갈등을 겪는 상황에 대한 중학생들의 실제 인식 및 요구를 살펴보고자 하였다. 이 설문에서 설정한 또래 친구와 갈등을 겪는 상황을 ‘무시와 놀림, 일방적 상황(Ⅲ-1~Ⅲ-4), 소외 상황(Ⅲ-5~Ⅲ-6), 비교와 대화 깊이 상황(Ⅲ-7~Ⅲ-8), 성별에 따른 상황(Ⅲ-9~Ⅲ-10), 온라인 상황(Ⅲ-11~Ⅲ-12)’으로 구분할 수 있다.

<표 17> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황에 대한 기술 통계

문항	N	평균값	표준편차	최소값	최대값
Ⅲ-1	641	2.8970359	1.0819574	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-2	641	3.0046802	1.0889975	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-3	641	3.2542902	1.1682992	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-4	640	3.5421875	1.1457624	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-5	637	3.0125589	1.2013485	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-6	638	3.7758621	1.1719834	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-7	641	2.4789392	1.1124057	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-8	641	2.2964119	1.0574747	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-9	639	2.3489828	1.0631892	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-10	640	2.2828125	1.0450052	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-11	640	2.5906250	1.2261775	1.0000000	5.0000000
Ⅲ-12	639	3.3302034	1.3316306	1.0000000	5.0000000

또래 친구와의 갈등 상황은 ‘친구가 자기 생각을 내세울 때(Ⅲ-1), 친구와 내 생각이 불일치할 때(Ⅲ-2), 친구가 놀릴 때(Ⅲ-3), 친구가 무시할 때(Ⅲ-4), 친구가 나를 빼고 다른 친구와 이야기할 때(Ⅲ-5), 친구가 나에게 대해 정확하지 않은 내용을 얘기할 때(Ⅲ-6), 친구가 나보다 다른 친구를 더 좋아한다고 느낄 때(Ⅲ-7), 친구와 내가 마음속 깊은 얘기를 나누지 않을 때(Ⅲ-8), 성별이 달라 서로의 마음을 파악하기 힘들 때(Ⅲ-9), 성별이 다른 친구와 대화 방법이 다를 때(Ⅲ-10), 온라인 그룹에서 나를 빼고 대화할 때(Ⅲ-11), 내 이야기가 나도 모르게 온라인에 올라가 있을 때(Ⅲ-12)’로 나누어서 설문하였다.

여러 가지 상황 중에서 또래 친구와 갈등을 겪는 상황으로 평균이 높은 것은 ‘친구가 나에게 대해 정확하지 않은 내용을 얘기할 때(평균 3.776)’, ‘친구가 나를 무시할 때(평균 3.542)’, ‘내 이야기가 나도 모르게 온라인에 올라가 있을 때(평균 3.330)’, ‘친구가 나를 놀릴 때(평균 3.254)’였다. 이 설문 결과로 보았을 때, 친구와의 갈등은 무시와 놀림 상황, 정확하지 않은 내용 이야기 상황, 온라인에 나도 모르는 내 얘기 상황 등이라고 할 수 있다.

그리고 여러 가지 상황 중에서 비교적 또래 친구와 갈등을 덜 겪는 상황으로는 ‘성별이 다른 친구와 대화 방법이 다를 때(평균 2.283)’, ‘친구와 내가 마음속 깊은 얘기를 나누지 않을 때(평균 2.296)’, ‘성별이 달라 서로의 마음을 파악하기 힘들 때(평균 2.349)’였다. 설문 결과를 바탕으로 보았을 때, 다른 상황에 비하여 ‘성별’과 관련하여 또래 친구와의 갈등을 겪는 경우는 적다고 할 수 있다.

또래 간 갈등 해결 과정에 겪는 어려움은 표현 방식과 내용(Ⅳ-1~Ⅳ-2), 수용 방식(Ⅳ-3~Ⅳ-4), 온라인 어려움(Ⅳ-5)으로 나누어서 설문하였다.

<표 18> 또래 갈등 해결의 어려움에 대한 기술 통계

문항	N	평균값	표준편차	최소값	최대값
Ⅳ-1	641	2.3447738	1.1352347	1.0000000	5.0000000
Ⅳ-2	640	2.3062500	1.1019793	1.0000000	5.0000000
Ⅳ-3	640	2.3031250	1.1183445	1.0000000	5.0000000
Ⅳ-4	640	2.4703125	1.2304407	1.0000000	5.0000000
Ⅳ-5	641	2.5647426	1.2671099	1.0000000	5.0000000

<표 18>의 결과에 따르면, 현재 중학교 1학년 학생들은 또래 간 갈등 해결의 어려움이 보통 이하라고 할 수 있다(전체 평균 2.393, 어려움이 ‘보통이다’일 경우는 3.00점임). 즉 중1 학생들이 또래 간 갈등 해결 과정에서 본인의 표현 방식과 내용, 친구의 말에 대한 수용 방식, 온라인에서 상황을 잘 대처하고 있다고 볼 수 있다. 하지만 한 명, 한 명 어려움을 겪는 학생들이 있으므로 이에 대하여 세세한 해결 방법을 제시하거나 의사소통을 위한 자료를 제공된다면 어

려움을 더 용이하게 극복할 수 있을 것이다.

언어를 통한 갈등 해결을 원활하게 수행하기 위해서는 갈등 해결 방법에 대한 학생들의 인식을 살펴보는 것이 필요하다. 이 연구에서는 또래 갈등 해결 방법으로 ‘협력형(V-1~V-6), 회피형(V-7~V-11), 감정 해소형(V-12~V-14), 해결 모색형(V-15~V-16)’으로 구분하여 설문하였다.

<표 19> 또래 갈등 해결 방법에 대한 기술 통계

문항	N	평균값	표준편차	최소값	최대값
V-1	640	3.3734375	1.0671862	1.0000000	5.0000000
V-2	641	3.5772231	1.0565476	1.0000000	5.0000000
V-3	641	3.2184087	1.1520517	1.0000000	5.0000000
V-4	640	3.2468750	1.0955835	1.0000000	5.0000000
V-5	640	3.8796875	0.9590488	1.0000000	5.0000000
V-6	640	4.0109375	0.9551143	1.0000000	5.0000000
V-7	639	2.7636933	1.1632551	1.0000000	5.0000000
V-8	640	3.4656250	1.0001907	1.0000000	5.0000000
V-9	639	2.8779343	1.0019408	1.0000000	5.0000000
V-10	641	2.7597504	1.0540114	1.0000000	5.0000000
V-11	639	2.2472613	1.1120124	1.0000000	5.0000000
V-12	638	3.0752351	1.0954370	1.0000000	5.0000000
V-13	637	3.3642072	0.9227249	1.0000000	5.0000000
V-14	637	2.4160126	1.2213745	1.0000000	5.0000000
V-15	639	2.4053208	1.2532227	1.0000000	5.0000000
V-16	639	2.2441315	1.2329816	1.0000000	5.0000000

<표 19>의 결과는 현재 중학교 1학년 학생들은 또래 간 갈등 해결의 방법은 다양한 방식으로 나타나고 있음을 보여주고 있다. 먼저, 또래 간 갈등이 생겼을 때 해결 방법으로 가장 평균이 높은 방식은 ‘친구에게 미안하다고 사과한다.’로 평균이 4.101이었고, 두 번째로 평균이 높은 방식은 ‘친구의 말을 듣고 이해하려고 한다.’로 평균이 3.880이었으며, 세 번째로 평균이 높은 방식은 ‘친구에게 내 감정을 솔직하게 전한다.’로 평균이 3.577이었다. 갈등 해결 방법으로 상위에 속하는 방법은 ‘협력형’을 활용하고 있었다.

다음으로, 또래 간 갈등이 해결 방법으로 가장 평균이 낮은 방식은 ‘온라인 검색을 통하여 갈등 해결 방법을 찾는다.’로 평균이 2.244이고, 두 번째로 평균이 낮은 방식은 ‘웃어른께 갈등 해결 방법을 여쭙어본다’로 평균이 2.405이었으며, 세 번째로 평균이 낮은 방식은 ‘친구를 무시

하거나 대화를 나누지 않는다.’로 평균이 2.247이었다. 현재 중1 학생들의 경우에 또래 간 갈등 해결 방법을 잘 몰라서 온라인 검색을 하거나 웃어른께 물어보는 경우는 대체적으로 낮았고, 친구를 무시하거나 대화를 나누지 않거나, 친구에게 화를 내는 경우(평균: 2.760)와 같은 ‘회피형’에 대한 활용도가 낮은 실태를 보여주고 있다.

3) 성별에 따른 종속 변수 차이 검증

이 연구에서 변수로 설정한 성별(남-여)에 따른 각 문항의 차이를 t검증을 실시하였다. 이 연구에서는 영가설로 ‘각 문항에 따라 성별(남-여)에 따라 차이가 없을 것이다’라는 것을 가정하고 검증을 실시하였다. 먼저, III 영역의 또래 친구와 갈등을 겪는 상황과 관련된 문항의 t-검증 결과이다.

<표 20> 또래 친구와 갈등을 겪는 상황과 관련된 문항의 t-검증

문항	방법	분산	자유도	t 값	유의확률 (Pr > t)
III-1	일반적 t-검증 (Pooled)	등분산 (Equal)	639	-2.58	0.0102
III-1	수정된 t-검증 (Satterthwaite)	이분산 (Unequal)	639	-2.58	0.0102
III-2	일반적 t-검증	등분산	639	-3.40	0.0007
III-2	수정된 t-검증	이분산	635	-3.40	0.0007
III-3	일반적 t-검증	등분산	639	0.94	0.3483
III-3	수정된 t-검증	이분산	634	0.94	0.3485
III-4	일반적 t-검증	등분산	638	-4.58	<.0001
III-4	수정된 t-검증	이분산	632	-4.58	<.0001
III-5	일반적 t-검증	등분산	635	-7.95	<.0001
III-5	수정된 t-검증	이분산	635	-7.95	<.0001
III-6	일반적 t-검증	등분산	636	-6.08	<.0001
III-6	수정된 t-검증	이분산	626	-6.08	<.0001
III-7	일반적 t-검증	등분산	639	-6.51	<.0001
III-7	수정된 t-검증	이분산	639	-6.51	<.0001
III-8	일반적 t-검증	등분산	639	-3.66	0.0003
III-8	수정된 t-검증	이분산	638	-3.66	0.0003
III-9	일반적 t-검증	등분산	637	-2.04	0.0419
III-9	수정된 t-검증	이분산	635	-2.04	0.0419
III-10	일반적 t-검증	등분산	638	-0.75	0.4527
III-10	수정된 t-검증	이분산	637	-0.75	0.4528
III-11	일반적 t-검증	등분산	638	-7.59	<.0001
III-11	수정된 t-검증	이분산	631	-7.60	<.0001
III-12	일반적 t-검증	등분산	637	-6.91	<.0001
III-12	수정된 t-검증	이분산	635	-6.91	<.0001

t-검증 결과 문항 유의확률(p-value¹⁴/Pr > |t|)을 .05 이상 수준에서 영가설을 채택할 수 있는 문항은 3번과 10번이었다. 즉 3번 ‘친구가 나를 놀릴 때 갈등을 겪는다.’와 10번 ‘성별이 다른 친구와 대화를 나누는 방법이 다를 때 갈등을 겪는다.’는 성별(남-여)에 따라 통계적으로 의미 있는 차이가 없다고 할 수 있다.

이 두 문항 이외에 다른 10개의 문항은 통계적으로 성별(남-여)에 따른 의미 있는 차이가 있다고 할 수 있다. 따라서 갈등 상황을 구성하고 이에 대한 해결을 경험할 수 있는 프로그램을 구성하는 과정에서는 이와 같은 차이를 고려할 필요가 있을 것이다.

다음으로, IV 영역의 또래 간 갈등 해결 과정에 겪는 어려움과 관련된 문항에 따른 t-검증 결과이다.

<표 21> 또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움과 관련된 문항의 t-검증

문항	방법	분산	자유도	t 값	유의확률 (Pr > t)
IV-1	일반적 t-검증 (Pooled)	등분산 (Equal)	639	-0.97	0.3309
IV-1	수정된 t-검증 (Satterthwaite)	이분산 (Unequal)	639	-0.97	0.3309
IV-2	일반적 t-검증	등분산	638	-0.41	0.6833
IV-2	수정된 t-검증	이분산	636	-0.41	0.6832
IV-3	일반적 t-검증	등분산	638	-0.33	0.7402
IV-3	수정된 t-검증	이분산	634	-0.33	0.7401
IV-4	일반적 t-검증	등분산	638	-3.34	0.0009
IV-4	수정된 t-검증	이분산	632	-3.34	0.0009
IV-5	일반적 t-검증	등분산	639	-2.58	0.0102
IV-5	수정된 t-검증	이분산	629	-2.58	0.0101

t-검증 결과 문항 유의확률(p-value / Pr > |t|)을 .05 이상 수준에서 영가설을 채택할 수 있는 문항은 1번, 2번, 3번이었다. 즉 1번 ‘친구에게 어떤 방식으로 말을 해야 할지 잘 모르겠다.’와 2번 ‘친구에게 어떤 내용을 말을 해야 할지 잘 모르겠다.’, 3번 ‘친구가 사과하는 말을 하면 어떻게 받아들일지 잘 모르겠다.’는 문항은 성별(남-여)에 따라 통계적으로 의미 있는 차이가 없다고 할 수 있다.

세 문항 이외에 다른 두 문항(4번 ‘친구가 화내거나 무시하면 어떻게 해야 할지 잘 모르겠다.’, 5번 ‘나는 나와서 갈등 문제에 대하여 친구가 온라인에 올리면 어떻게 해야 할지 잘 모르

14) 유의확률(P-Value)이란 관찰된 데이터의 검정 통계량이 영가설을 지지하는 정도를 확률로 표현한 것이다. 유의확률이 작을수록 영가설을 지지하는 정도가 약하므로 영가설을 기각하고, 유의확률이 클수록 영가설을 지지하는 정도가 커짐으로 영가설을 채택한다.

겠다.’)은 성별(남-여)에 따라 통계적으로 의미 있는 차이가 있다고 할 수 있다.

끝으로, V 영역의 또래 간 갈등 해결 방법과 관련된 문항에 따른 t-검증 결과이다.

<표 22> 또래 간 갈등 해결 방법과 관련된 문항의 t-검증

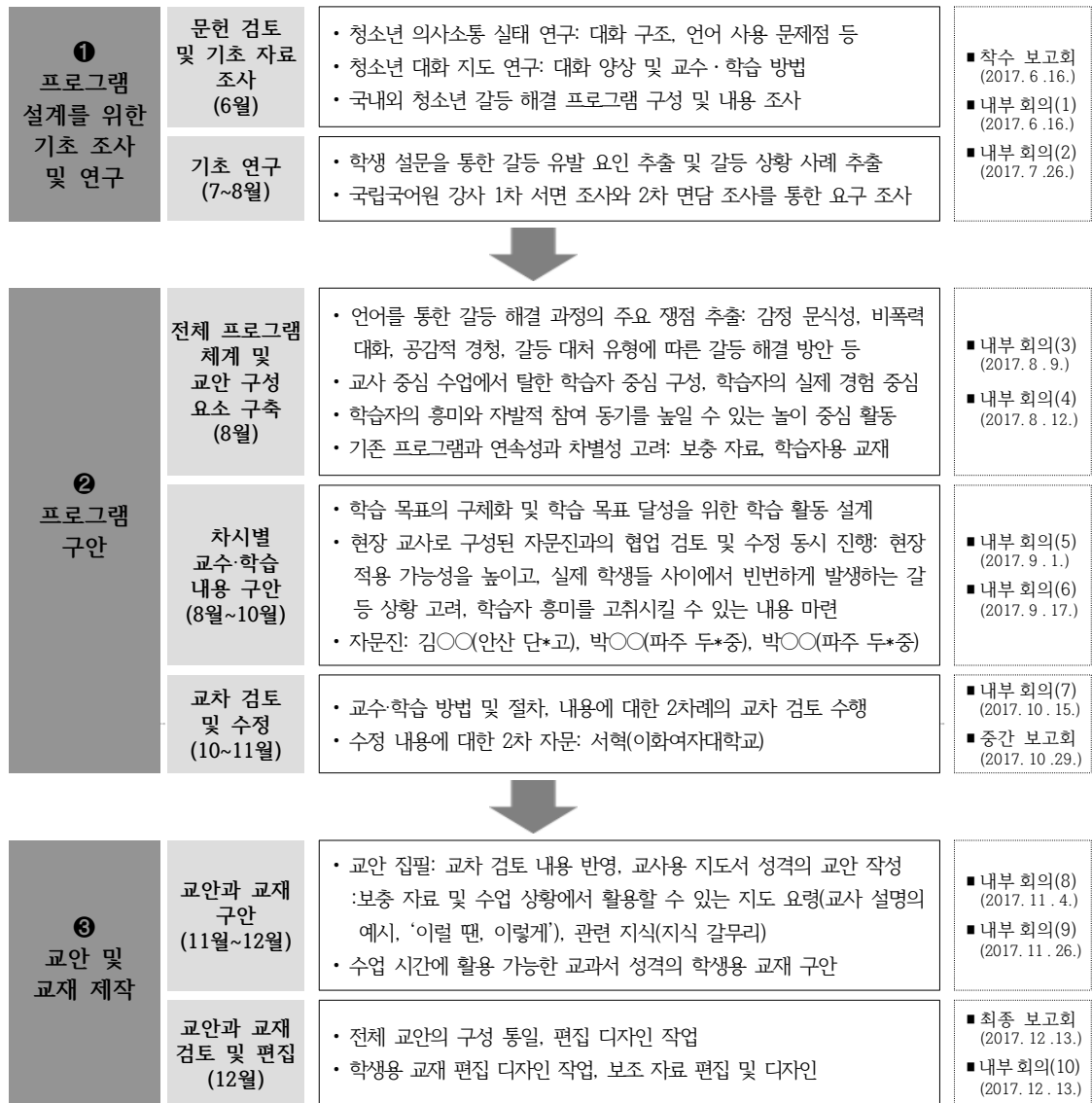
문항	방법	분산	자유도	t 값	유의확률 (Pr > t)
V-1	일반적 t-검증 (Pooled)	등분산 (Equal)	638	-0.94	0.3452
V-1	수정된 t-검증 (Satterthwaite)	이분산 (Unequal)	635	-0.94	0.3454
V-2	일반적 t-검증	등분산	639	-4.25	<.0001
V-2	수정된 t-검증	이분산	631	-4.25	<.0001
V-3	일반적 t-검증	등분산	639	-5.01	<.0001
V-3	수정된 t-검증	이분산	639	-5.01	<.0001
V-4	일반적 t-검증	등분산	638	-2.43	0.0155
V-4	수정된 t-검증	이분산	637	-2.43	0.0155
V-5	일반적 t-검증	등분산	638	-5.28	<.0001
V-5	수정된 t-검증	이분산	630	-5.28	<.000
V-6	일반적 t-검증	등분산	638	-2.79	0.0055
V-6	수정된 t-검증	이분산	636	-2.79	0.0055
V-7	일반적 t-검증	등분산	637	3.35	0.0008
V-7	수정된 t-검증	이분산	637	3.35	0.0008
V-8	일반적 t-검증	등분산	638	0.12	0.9079
V-8	수정된 t-검증	이분산	637	0.12	0.9079
V-9	일반적 t-검증	등분산	637	2.53	0.0116
V-9	수정된 t-검증	이분산	636	2.53	0.0116
V-10	일반적 t-검증	등분산	639	2.38	0.0176
V-10	수정된 t-검증	이분산	639	2.38	0.0176
V-11	일반적 t-검증	등분산	637	1.52	0.1285
V-11	수정된 t-검증	이분산	631	1.52	0.128
V-12	일반적 t-검증	등분산	636	-0.13	0.8938
V-12	수정된 t-검증	이분산	635	-0.13	0.8938
V-13	일반적 t-검증	등분산	635	-1.81	0.0701
V-13	수정된 t-검증	이분산	632	-1.81	0.0702
V-14	일반적 t-검증	등분산	635	4.11	<.0001
V-14	수정된 t-검증	이분산	628	4.11	<.0001
V-15	일반적 t-검증	등분산	637	2.44	0.0149
V-15	수정된 t-검증	이분산	637	2.44	0.0149
V-16	일반적 t-검증	등분산	637	3.60	0.0003
V-16	수정된 t-검증	이분산	628	3.60	0.0003

t-검증 결과 문항 유의확률(p-value / Pr > |t|)을 .05 이상 수준에서 영가설을 채택할 수 있는 문항은 1번, 8번, 11번, 12번이었다. 즉 1번 ‘나는 친구와 함께 해결 방안을 찾는다.’, 8번 ‘나는 화를 삭이고 내 감정을 가라앉힌다.’, 11번 ‘나는 친구를 무시하거나 대화를 나누지 않는다.’와 12번 ‘나는 친구와의 갈등에 대해 다른 친구와 이야기를 나눈다.’는 성별(남-여)은 통계적으로 의미 있는 차이가 없다고 할 수 있다.

네 문항 이외에 다른 열두 문항은 성별(남-여)에 따라 통계적으로 의미 있는 차이가 있다고 할 수 있다. 그러므로 다른 III 영역(또래 간 갈등 상황), IV 영역(또래 간 갈등 해결 과정의 어려움)에 비하여 V 영역(또래 간 갈등 해결 방법)은 성별에 따른 문항 반응의 결과는 의미 있는 차이가 큰 편이라 할 수 있다. 이는 앞으로 이 연구에 이어지는 추가 연구에서 성별(남-여)에 따른 갈등 해결 방법과 관련한 프로그램 개발이 필요하다는 근거로 사용할 수 있을 것이다.

IV. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 설계

먼저 청소년 소통 능력 신장 지도 자료를 개발한 과정을 정리하면 아래와 같다.



1. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 설계의 방향

청소년 소통 능력 신장을 위한 지도 자료가 언어를 통한 갈등 해결에 실제적인 도움을 제공하기 위해서는 청소년이 또래 간 의사소통에서 겪는 어려움을 바탕으로 내용을 설정할 필요가 있다. 이 연구에서는 청소년의 또래 갈등의 실태와 개선 방안을 다룬 선행 연구 및 청소년 갈등

등 해결을 위한 국외 프로그램, 그리고 실제 청소년의 요구를 분석하여 청소년 소통 능력 신장 지도 자료를 설계하였다. 이와 같은 연구 결과를 바탕으로, 이 연구에서는 청소년의 실제 요구와 언어 문제에 기반한 실제적 자료, 청소년의 흥미를 반영한 놀이 중심 설계에 기반한 실용적 자료를 개발하고자 하였으며, 아울러 현장 교사의 참여 및 검토를 통한 현장적합도 높은 자료, 다양한 교육 자료의 제공을 통한 현장 확산 가능성이 높은 자료를 개발하고자 하였다.

1) 청소년의 실제 요구와 언어 문제에 기반한 실제적 자료

청소년의 언어생활은 어느 하나로 단정하여 그 특성을 규명하기 쉽지 않다. 개별 학생이 처한 언어 환경과 상황이 상이한 만큼 청소년의 언어생활은 다면적이고 다층적인 속성이 나타나기 마련이다. 이에 이 연구에서는 청소년의 실제 요구와 언어 문제를 반영하기 위해 이 연구에서 개발한 자료를 직접 학습할 중학교 1학년을 대상으로 청소년의 또래 간 갈등과 관련된 요구 조사를 시행하였다.

중학교 1학년 학생들의 응답 결과를 분석한 결과, ‘또래 간 갈등을 겪는 상황’에서는 ‘친구가 나에게 대해 정확하지 않은 내용을 얘기할 때, 친구가 나를 무시할 때, 내 이야기가 나도 모르게 온라인에 올라가 있을 때’ 등에 대한 응답 평균이 높았는데, 이 결과는 중학생들이 ‘무시와 놀림 상황, 정확하지 않은 내용 이야기 상황, 온라인에 나도 모르는 내 얘기 상황’ 등에서 친구와의 갈등을 겪는 것을 보여준다. 이에 따라 청소년 소통 능력 신장을 위한 지도 자료는 청소년들이 현재 갈등을 많이 겪고 있는 이와 같은 상황을 반영하고자 하였다.

다음으로 ‘또래 간 갈등 해결 과정에서 겪는 어려움’에서는 중학교 1학년 학생들이 또래 간 갈등 해결 과정에서 본인의 표현 방식과 내용, 친구의 말에 대한 수용 방식, 온라인에서 상황에 잘 대처하고 있다고 응답하고 있는 것으로 확인되었다. 그러나 이러한 응답 결과가 모든 청소년의 갈등이 원만하게 해결됨을 의미하는 것은 아니므로, 학생 개개인이 어려움을 겪고 있는 상황에 대한 고려 또한 필요하다. 또래 간 갈등으로 인해 어려움을 겪는 학생의 상황은 다양할 수 있으므로, 청소년 소통 능력 신장을 위한 지도 자료에서는 세세한 감정과 심리가 생기게 된 배경, 갈등에서 언어의 역할, 바람직한 의사소통을 위한 프로그램 등 다양한 상황과 단계에 적합한 자료를 최대한 제공하여 갈등 상황에서의 어려움을 극복하는 데 도움이 되도록 해야 할 것이다.

현재 중학교 1학년 학생들의 ‘또래 간 갈등 해결’ 방식이 다양하게 나타나고 있었다. 대표적으로 ‘협력형’인 ‘친구에게 미안하다고 사과한다.’, ‘친구의 말을 듣고 이해하려고 한다.’, ‘친구에게 내 감정을 솔직하게 전한다.’와 같은 방식을 통해 갈등을 해결하고자 하는 양상이 나타나는 것으로 확인되었다. 이는 청소년 소통 능력 신장 자료에서도 지속적으로 반영해야 할 지점으로 해석된다.

한편, 또래 간 갈등 해결 방법에 대한 지식을 획득하는 경로로 제시한 ‘온라인 검색을 통하여 갈등 해결 방법을 찾는다.’, ‘웃어른께 갈등 해결 방법을 여쭙어본다’는 잘 사용하지 않는 것으로 나타났다. 이는 청소년들이 자신의 직관에 의존하여 갈등을 해소하고 있는 수준에 머물러 있음을 보여주며, 동시에 다양한 갈등 해결 방법에 대한 안내가 구체적으로 제시된 프로그램을 통해 청소년의 갈등 해결에 적극적인 도움을 제공할 필요가 있음을 보여준다.

이와 같은 청소년의 실제 요구 및 언어 문제를 바탕으로 이 연구에서는 “지금 이 감정, 말로 설명할 수 있어.”, “갈등이란 언어랑 무슨 사이래?” 등과 같은 학습 자료를 구성하여 청소년의 요구와 이에 따른 문제 해결을 하기 위한 과정을 실제로 경험할 수 있도록 하였다.

2) 청소년의 흥미를 반영한 실용적 자료

아무리 좋은 교육 내용이라 할지라도 학생의 흥미를 유발하지 못한다면 그 효과는 미미하다. 이 연구는 학교의 정규교과 외 수업에서 이루어지는 프로그램에서 사용할 수 있는 자료를 개발하는 것을 목적으로 하기 때문에, 학생의 흥미를 우선적으로 고려하고자 하였다. 이를 위해 교육 내용과 교육 방법 두 가지의 측면에서 청소년의 흥미를 반영하고자 하였다.

첫째, 청소년의 흥미를 반영하기 위한 교육 내용을 선정하기 위해 이 연구에서는 청소년들이 관심을 갖는 화제를 중심으로 갈등 상황을 선정하고자 하였다. 청소년들이 자신의 삶에서 접할 수 있는 다양한 갈등 상황에 대해 다각도로 탐색하고 해결할 수 있는 경험을 제공하는 것은 언어를 통한 갈등 해결이라는 이 프로그램의 취지를 직접적으로 반영한 것이기도 하다.

교육 내용에 있어 청소년의 흥미를 반영하기 위한 또 다른 접근으로 문어 텍스트뿐만 아니라 영상이나 그림 등 다양한 양식의 텍스트를 활용하였다. 이는 단순히 동기 유발의 도구로 활용되는 데에 그치지 않고 수업의 본격적인 지점에서 학생들의 학습 자료로 활용될 수 있다. 청소년의 흥미를 반영한 이와 같은 요소는 학생들이 이 프로그램에 적극적으로 참여하는 데에 기여할 수 있을 것으로 예측된다.

둘째, 청소년의 흥미를 반영하기 위한 교육 방법으로 이 연구에서는 놀이 중심의 설계를 고려하였다. 그리고 각 차시마다 놀이를 통해 갈등을 인식하고 해결하는 경험을 할 수 있도록 구성하였다.

놀이 중심 교육 내용 설계는 학생들의 자발성을 촉진하고 참여 수준을 높일 수 있다. 학생들은 놀이 중심 교육에 참여하는 과정을 통해 타인과 어울리고 소통하는 과정을 자연스럽게 경험하며 다양한 정서적 만족감을 획득한다(Sweeney & Homeyer, 1999). 이 연구에서 개발한 갈등 해결 관련 놀이는 언어적, 비언어적으로 또래 간의 직접적인 상호 작용을 주고받을 수 있도록 구성하였기 때문에, 새로운 문제 해결의 경험을 제공한다는 장점을 가진다. 이 과정을 통해 학생들은 사회적 의사소통의 과정을 함께 경험할 수 있다는 효과도 지닌다.

3) 현장 교사의 참여 및 검토를 통한 현장적합도 높은 자료

청소년의 언어 문제를 가장 가까이서 접하고 체감하는 이는 현장 교사들이다. “적어도 교사를 매개로 이루어지는 교실 현장의 관점을 투영시키지 못하는 한 이론은 정합성과 타당성, 현실적합성을 보증 받을 가능성이 없다.(김상욱, 2007)”는 지적은 학생들에게 투입될 교육 자료의 개발하는 과정 전반에 현장 교사의 참여가 필요함을 뒷받침한다. 이에 이 연구에서는 연구진과 전문가 협의를 거쳐 교육 내용을 추출하는 과정에서부터 현장 교사의 검토를 받았으며, 지도 자료 개발에서 현장 교사의 검토 의견을 적극적으로 반영하고자 하였다. 이 연구에서 현장 교사의 참여 및 검토를 통한 현장 적합도 제고는 다음과 같은 지점에서 이루어졌다.

첫째, 이 연구에서 개발한 지도 자료는 청소년이 또래 간 갈등을 겪는 경험에 대한 현장 교사의 진단을 토대로 구성되었다. 현장 교사는 평소에 학생들과 많은 시간을 보낸다는 점, 이로 인해 학생들의 시시각각 변화하는 갈등 경험을 포착할 수 있다는 점에 착안하여, 청소년의 또래 간 갈등 상황을 추출하는 데에 현장 교사의 검토 의견을 반영하였다.

둘째, 이 연구에서 개발한 지도 자료는 한 차시 내에 특정한 학습 목표에 도달할 수 있도록 구성되어 있다. 또한 지도 자료가 모듈식으로 구성되어 있어, 개발한 모든 활동을 순차적으로 수행하여 사용하거나 또는 교실 상황에 알맞게 재구성하여 사용할 수 있도록 구성되어 있다. 이러한 지도 자료의 구성 과정 및 지도 자료의 변형을 실행하는 과정에서 적절한 소요 시간 및 학습 활동의 부담 정도를 판단하는 데에 현장 교사의 검토 의견을 반영하는 것은 실제 지도 자료가 현장에서 적합한지 판단하는 데에 도움이 되었다.

4) 다양한 교육 자료의 제공을 통한 현장 확산 가능성이 높은 자료

언어를 통한 청소년의 갈등 해결 프로그램은 수업 시수가 독립적으로 확보되어 있는 것이 아니기 때문에 현장에 확산 가능성을 높이기 위해서는 현장의 상황에 따라 유연하게 사용할 수 있는 다양한 교육 자료를 제공할 필요가 있다. 이에 이 연구에서는 45분 5차시 분량의 지도 자료와 함께 90분 2차시 분량의 지도 자료를 함께 개발하였다. 90분 2차시 분량의 자료는 45분 5차시 분량의 자료 중 핵심적인 내용을 토대로 재구성하였으므로, 90분 2차시 분량의 자료로도 청소년의 갈등 해결 프로그램의 취지는 구현된다고 할 수 있다.

또한 각 차시는 학습 요소별로 구분하여 제시하였기 때문에 현장 상황에 맞게 차시 전체 또는 필요한 일부를 선별하여 사용하는 데에 불편이 없도록 구성하였다. 교사가 사용할 수 있는 갈등 상황과 관련된 대본을 제공함은 물론이고, 활동에 사용할 다양한 교구 등을 함께 제공함으로써 사용자 편의를 고려하여 현장에서 손쉽게 사용할 수 있는 자료를 개발하고자 하였다.

2. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 내용 구성¹⁵⁾

1) 수업 지도안의 내용 구성

전술한 바와 같은 성격의 자료를 구성하기 위해서는 체계적인 틀이 필요하다. 이 자료는 크게 2부 체제로 구성된다. 기본적으로 교사의 차시 수업 지도안을 중심으로 하되, 교사가 학생 수준이나 교실 상황에 따라 선택적으로 활용할 수 있는 보충 자료도 함께 제시하였다. 교사의 차시 수업안은 다음과 같이 구성되어 있다.

구성	내용	세부 내용
❶ 차시 개관	차시 흐름 간단히 기술	※ 국립국어원 수업 담당 교사 요구 사항 -1차시: 학습자-학습자 간, 교사-학습자간 공감대 (rapport) 형성 활동 -3차시: 수업 형식의 변화, 재미있는 게임 등 포함
❷ 학습 목표		
❸ 교육 내용	수업의 주요 내용 기술	
❹ 준비물		
❺ 도입	❶ 활동 목표 ❷ 활동 형태 ❸ 활동 과정	※도입, 전개, 정리 각 단계별로 ①, ②, ③의 내용을 기술하고, 도입, 전개, 정리 단계에 복수의 학습 활동이 제시되어 있는 경우에는 개별 학습 활동별로 ①, ②, ③을 기술한다. ※“활동 과정”이 단계별 활동 내용에 대한 ‘본문’이라면, “이럴 땐 이렇게”는 활동 내용에 대한 ‘각주’의 개념을 갖는다. “이럴 땐 이렇게”는 교사가 수업을 진행하는 과정에서 참고할 수 있는 요소를 제시하였다.
❻ 전개		
❼ 정리		

이 연구에서는 학습자 수준 또는 교실 상황에 따라 교사의 원활한 수업을 돕기 위해 다음과 같은 자료도 함께 개발하였다. 이는 본시 학습 과정에서 사용할 수 있는 다양한 자료와 교실 상황에 따라 추가적으로 사용할 수 있는 대체 활동의 의미를 지닌다.

15) 아래의 구성 내용은 45분 수업을 기준으로 제시한 내용이나, 90분 수업도 이와 다르지 않음을 밝힌다.

구 성	내 용	세 부 내 용
❶ 더하기 활동	대체 활동 또는 추가 활동	※“더하기 활동”은 교사가 교실 상황에 따라 유연하게 사용할 수 있는 대체 활동에 해당한다. 학생의 특성 및 교실 상황을 고려하여 본 활동에 추가하여 사용할 수도 있고, 본 활동을 대체하여 사용할 수도 있다.
❷ 역할극 대본	역할극을 수행할 경우 사용할 수 있는 대본	※기본적으로는 스크립트 없이 학생의 참여로 활동을 시행하지만 학생의 참여가 어렵거나 활동이 원활하지 않은 경우를 대비하여 제공하였다.
❸ 수업 자료		※영상 자료나, 구어 대화 대본 혹은 음성 자료 등의 URL
❹ 지식 갈무리	관련 개념 제공	※교사가 수업 시간 알아야 할 내용이나 기타 전문적 참고 자료를 제시하였다. 학생들에게 개념을 설명할 때에 참조할 수도 있다.

2) 학습지의 내용 구성

학생들에게 제공되는 학습지는 총 6면으로 제작하였으며 소책자 형태로 제공될 수 있도록 구성하였다. 한 차시 수업이 끝나고 나면 학생들은 학습 내용이 온전하게 담긴 하나의 소책자를 갖게 된다. 학습지 내용 구성은 다음과 같다.

구성	내 용	구체적인 내용 및 예시
❶ 1쪽	앞표지	
❷ 2-5쪽	활동지	도입-전개-정리 활동 내용에서 학습자에게 필요한 활동지
❸ 6쪽	뒷표지	차시 평가 활동 및 국어원 프로그램 안내

V. 청소년 소통 능력 신장 지도 자료 개발 결과

먼저 전체 프로그램의 구성을 보이면 아래와 같다.

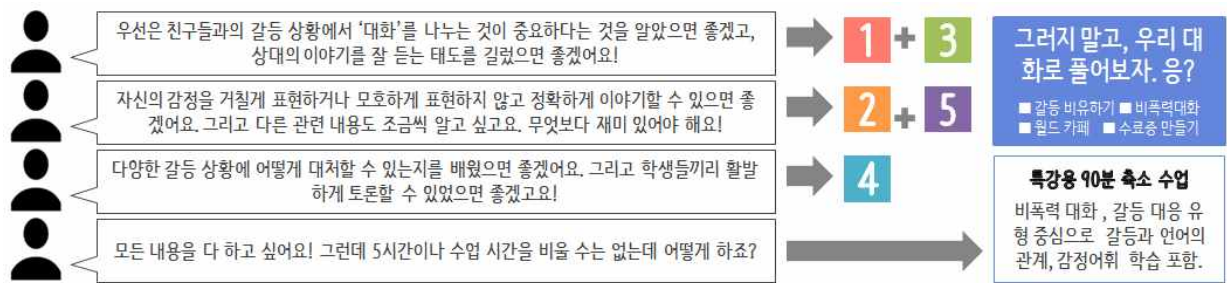
프로그램 전체 구성

갈등이란 언어랑 무슨 사이래? ■ 도미노 놀이 ■ 갈등 비유하기	지금 이 감정, 말로 설명할 수 ... 있어! ■ 감정 측정기 ■ 표정 전달 놀이	너의 말은 솜사탕 처럼 부드럽구나! ■ 문학 ■ 비폭력대화 ■ 경청 놀이	약은 약국에서, 갈등은 갈등상담소에서! ■ 월드 카페 ■ 소그룹 토론	갈등이란 한 판 신나게 놀아 볼까? ■ 카드 놀이 ■ 수료증 만들기
갈등과 언어의 관계 갈등이 언어를 통해 표출되는 동시에 언어를 통해 해결될 수 있음을 알고 해결 의지 갖기	감정 어휘, 비언어적 표현 나의 감정을 구체적으로 표현하고, 상대가 말하는 감정을 정확하게 이해하기	비폭력대화, 공감적 경청 갈등 이면에 존재하는 욕구를 비폭력대화 방법으로 표현하고 공감하며 경청하기	갈등 대응 유형의 이해·적용 갈등 상황에 대한 다양한 대응 방식에 대해 이해를 바탕으로 갈등 해결 방법 찾기	갈등 개념 이해·소통·판단 갈등 해결 관련 개념을 이해하고 이를 활용해 소통하며, 바람직한 행동 판단하기

세부 내용

- 1** 갈등 상황이 언제나 발생할 수 있다는 것을 ‘도미노 놀이’를 통해 학습자 스스로 느끼고, 갈등 해결의 방법을 학습하는 일의 필요성 스스로 느낍니다. ‘갈등을 비유하는 문장 쓰기’를 통해 갈등의 개념에 대해 학습하고 갈등과 언어의 관계에 주목하여, 언어를 통해 갈등을 해결할 수 있음을 배웁니다.
- 2** 갈등 해결이 언어를 통해 가능하다는 것을 알았다면, 다음으로 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정의 정체를 알고 자신의 감정을 상대방에게 표현할 수 있는 자원으로 감정 어휘를 학습합니다. ‘감정 측정기’ 감정 어휘가 가진 감정적 깊이와 정도를 이해하고, ‘표정 전달 게임’을 하며 자신의 표정이 상대방에게 어떻게 읽히는지 생각해 봅니다.
- 3** 갈등 상황에서 표현된 말 이면에 존재하는 느낌과 욕구에 대해 친숙한 ‘문학’ 작품을 통해 학습한 후, 친구에게 상처를 주지 않는 말하기 방법으로 ‘비폭력 대화’의 4단계(관찰-느낌-욕구-부탁)를 학습한 후, 실제 학습자가 경험했던 갈등 상황에 적용하며 말하는 연습을 합니다. 그리고 공감적 ‘경청 놀이’를 통해, 상대의 이야기에 귀 기울이는 자세를 배웁니다.
- 4** 다양한 갈등 상황에 나타나는 대처 방식은 각기 다양하면서도 몇 가지 유형을 가지고 있습니다. 이러한 갈등 대응 유형에 대해 ‘갈등 상담소’ 활동 및 ‘신호등 토론’을 통해 학습합니다. 각각의 대응 방법이 가진 장점과 단점에 대해 생각해 본 후, 장점과 단점을 조합하여 자신만의 갈등 해결 방법을 만들어 봅니다.
- 5** 1-4차시 수업을 통해 배운 내용을 ‘카드 게임’을 통해 종합적으로 복습합니다. 또한 앞으로 갈등 상황이 온다면 어떻게 대처할 것인가에 대한 자신의 다짐을 적은 ‘수료증’을 친구들과 함께 완성합니다. 본 수업은 복습을 위한 수업으로 활용할 수도 있지만, 카드 게임을 통해 전체 수업의 중요 개념을 요약적으로 학습하기 위한 수업으로도 활용할 수 있습니다.

1-5차시의 학습 내용은 그 내용이 연계성을 가지는 동시에 독립적으로 수행될 수 있는 독립성이 있는 모듈식으로 구성되었다. 따라서 교수자는 아래와 같이 자신의 학급에 필요한 교육 내용을 몇 가지를 선별하여 선택적으로 수업을 구성할 수 있다.



프로그램 전체 내용을 수강하고 싶지만, 시간적 제약이 있는 경우 축소 수업의 형태의 90분 특강 수업을 이용하면 제한된 시간 내에 전체 프로그램의 주요 내용을 학습할 수 있다.

또 지도 자료의 첫 부분에는 아래와 같은 일러두기를 제시하여 본 프로그램의 교육 내용이 학습자의 삶으로 충분히 확산 및 전이될 수 있도록 하기 위한 유의 사항들을 제시하였다.

■ 일러두기 ■

본 교안집 『갈등을 넘어 소통으로』에는 언어를 통해 청소년의 소통능력을 신장하기 위한 교육 프로그램이 담겨 있습니다. 특히 청소년의 삶에서 큰 비중을 차지하는 또래 관계에서 발생할 수 있는 갈등을 언어로 해결할 수 있도록 하는 것이 목적입니다. 본 프로그램을 통해 기대할 수 있는 효과는 아래와 같습니다.

1. 언어문화에 대한 반성적 사고의 기회 제공 및 언어문화의 주체로 역할 부여
2. 효율적 의사소통 전략의 사용을 통한 소통 주제 간 관계 개선
3. 언어 계승의 중간자로서 언어문화 창달에 이바지
4. 타인의 생각과 가치관에 대한 수용적 태도 신장

이러한 효과를 충분히 이끌어 내고 교육 내용이 청소년들의 실제 삶으로 전이 및 확산되도록 하기 위해서 교수자는 다음과 같은 점을 유의할 수 있습니다.

첫째, 본 프로그램의 각 차시는 독립성을 갖추고 있으면서 동시에 연계성을 갖추고 있습니다. 한두 차시의 일부만 다루게 되더라도 교수자가 전체 프로그램의 흐름을 숙지하고 있을 때 보다 효과적인 교수·학습이 가능합니다.

둘째, 본 프로그램은 각 차시가 차시 개관에서 시작하여, 학습 목표를 제시하고 도입-전개-정리의 수업 내용을 충실히 제시하는 체계성을 갖추고 있습니다. 동시에 '이렇기 때 이렇게', '더하기 활동', '참고 자료'를 제공하고 있는데 교실 상황이나 학습자 특성에 맞게 이들을 활용하면 보다 유연한 교수·학습이 가능합니다.

셋째, 본 프로그램은 교안 전체에서 청소년의 요구 및 흥미를 반영한 자료들을 다루고 있습니다. 이러한 자료들이 학습자의 언어생활 맥락과 맞닿을 수 있도록 교수자의 친절한 안내가 더해질 때 보다 실제적인 교수·학습이 가능합니다. 경우에 따라 동영상이나 역할극 대본은 다른 자료로 교체할 수도 있습니다.

1. 1차시: 갈등이란 언어란 무슨 사이래?

1) 개발 의도 및 취지

1차시는 전체 프로그램의 첫 번째 차시에 어울리게 본 프로그램에서 다루는 ‘갈등’의 개념을 대상화하여 인식하는 것을 주된 목표로 한다. 학습자들은 ‘갈등’이라는 개념을 국어과는 물론 도덕과나 사회과에서도 만날 수 있으며, 실제 갈등은 개인과 개인 간의 갈등뿐 아니라 개인의 내적 갈등 내지는 개인과 사회의 갈등, 국가 간 갈등 등 그 범위가 다양하다. 하지만 본 프로그램에서 다루는 갈등은 개인과 개인 간의 갈등이며 그중에서도 또래 간의 갈등이다. 이러한 초점화를 자연스럽게 하기 위해 ‘도미노 활동’을 매개로 하여 실제 학습자들 사이에서 발생한 갈등 상황으로 수업을 풀어갈 수 있도록 하였다.

본 프로그램은 갈등 해결을 위한 의사소통 능력 신장을 목표로 한다. 이때 의사소통은 갈등 발생 상황 ‘이후’의 것이다. 따라서 이 프로그램에서 또래 간의 ‘대화’는 갈등을 일어나지 않도록 하기 위한 예방적 차원에서의 의사소통 방법이 아닌 이미 일어난 갈등을 원만히 해결할 수 있는 처방적 차원에서의 의사소통 방법을 의미한다.

1차시의 갈등의 필연성을 인식하는 활동은 이러한 전제에 기반한 것이다. 학습자에게 갈등은 일어나지 않도록 조심해야 할 것이 아니라, 일어날 수밖에 없는 것이며 일어났을 때 원만히 해결해야 할 문제로 인식되어야 한다. ‘갈등 상황’이 해결해야 할 문제로 인식되었을 때 ‘대화’는 해결을 위한 도구로 제안된다. 갈등의 발생 자체는 인간이 가지고 있는 독특하고 개성적인 정체성의 차이에서 기인하는 것이나, 실제로 갈등이 ‘일어났다’라고 느끼는 것은 갈등 상황에 대한 언어적인 표출에서 시작되며, 이것을 해결하는 것 역시 결국은 상호 간의 의사소통이기 때문이다.

2) 수업 지도안 (교사용)

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

첫 번째 수업

“갈등이란
언어란
무슨 사이태?”

- 갈등 발생의 필연성을 인식하기
- 갈등과 언어의 관계 파악하기
- 갈등의 개념을 파악하기



■ 차시 개관 ■

이 시간은 우리의 삶 속에서 발생하게 되는 갈등은 통제할 수 있는 것이 아니라 자연스러운 것임을 이해하고 갈등 상황이 언제든지 일어날 수 있는 것임을 학생들이 인식하는 것을 목표로 한다. 이를 위해 도미노 세우기 놀이를 매개로 하여 도미노를 세우는 과정에서 일어날 수 있는 구성원들 간 의견 충돌이나 감정적인 대립 상황을 자연스럽게 경험하도록 유도한다. 그리고 언어를 통해 갈등이 표출되고 해결되는 실제 상황을 보여주는 영상 자료를 제시하면서 언어가 갈등 유발의 원인이자 해결의 도구임을 학생들이 자연스럽게 이해하는 능력을 기르고자 한다.

■ 학습 목표 ■

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 해결해야 할 과정임을 알 수 있다.
- 언어는 갈등을 일으키는 원인이자 갈등을 해결하는 도구임을 알 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 발생의 필연성을 인식하기
- 갈등과 언어의 관계 파악하기
- 갈등의 개념을 파악하기

■ 준비물 ■

학습지, 필기도구, 도미노 놀이 세트, 붙임 쪽지

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (10)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발: 분위기 전환 놀이(도미노 세우기) 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 어색한 분위기를 자연스럽게 전환하기 위해서 모둠을 정하여 도미노 세우기 놀이를 실시할 것임을 안내 - 교사가 제시한 도미노 설계 도안을 제공하고 어떤 글자나 그림을 그릴지를 정하게 함 □ 학습 목표 확인하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 도미노 세우기 놀이를 할 수 있는 학습 환경 인지 사전에 확인한다.
전개 (30분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 【활동 1】 ‘도미노 세우기’ <ul style="list-style-type: none"> - 모둠별로 도입 부분에서 완성한 설계 도안에 따라 도미노 세우기를 함 - 전체 모둠이 세우기가 완료되면 한꺼번에 도미노 쓰러뜨리기를 실시함 □ 【활동 2】 ‘도미노 세우기’를 하면서 느낀 감정 나누기 <ul style="list-style-type: none"> - ‘활동1’에서 실시한 도미노 세우기를 하면서 느낀 감정들을 자유롭게 교환함 - 도미노 게임과 관련된 영상을 보면서 공감하는 활동하기 	
정리 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기 - 활동1, 2를 바탕으로 자신이 생각하는 갈등의 개념을 비유적 문장으로 쓰기 - 갈등과 언어의 관계를 나타내는 문장 완성하기 	



□ 동기 유발: 분위기 전환 놀이(도미노 세우기) 안내

활동목표

- 처음부터 곧바로 본 수업에 들어가면 학생들이 서로 어색하여 수업 진행이 원활하게 이루어지지 않을 수 있다. 분위기를 전환하는 놀이의 일환으로 도미노 세우기 놀이를 실시해 본다.
- 도미노 세우기 놀이는 누구든지 쉽게 활동에 참여할 수 있는 활동이지만, 도미노를 완성하는 과정에서 다양한 언어적 의사소통이 필요하며 이 과정에서 구성원들 간에 갈등이 유발되기도 한다.
- 따라서 본 활동은 학교 정규 수업이 아닌 본 교육의 시작을 부드럽게 만들어 주는 분위기 전환 활동인 동시에, 언어적 갈등 해결을 위한 의사소통 방법을 배워야 할 필요성을 교사를 통해서가 아니라 학습자들 스스로 느낄 수 있도록 함으로써, 앞으로 배우게 될 내용에 대한 학습 동기를 고취시키기 위하여 구안되었다.

[교사 설명(예시)]

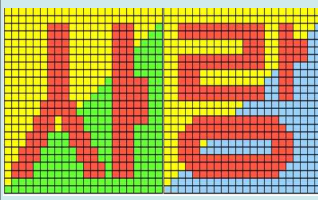
여러분, 안녕하세요? 만나서 반갑습니다. 오늘은 우리가 만난 첫 시간이니 우선 재미있는 놀이로 수업의 문을 열어볼까 합니다. 여러분! 어렸을 적에 도미노 세우기 놀이를 해 본 적이 있지요? 오늘은 모둠별로 함께 힘을 모아서 도미노 세우기를 해 보려고 합니다. 혼자가 아니라 여러 명이 함께 도미노를 완성하는 일이 쉽지는 않겠지만 협력해서 하는 과정에서 여러분은 많은 감정들을 느낄 수 있을 겁니다.

이 시간의 학습 목표는 ‘갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 해결해야 할 과정임을 안다.’, ‘언어는 갈등을 일으키는 원인이자 갈등을 해결하는 도구임을 안다.’입니다. 자, 그럼 시작해 볼까요?

활동형태

- 선생님의 설명, 모둠별 활동

- 수업에 참여한 학생 수에 따라 달라질 수 있으나, 보통 4~6명의 학생들을 한 모둠으로 구성하고 도미노 설계 도안지(A3 정도)를 나누어 준다.
- 도미노 설계 도안지에 어떤 글자나 그림을 그릴 것인지를 서로 의논하여 그리게 한다.
- 도미노 설계 예시 - 글자, 모양 모두 가능

	국어	우정	우리는 하나
-----------------------------------------------------------------------------------	----	----	--------

[교사 설명(예시)]

지금 모둠별로 도미노 설계 도안지를 한 장씩 나누어 주었습니다. 설계 도안지에는 여러분이 완성하고 싶은 어떤 문구(글자)를 쓰거나 그림을 그려도 됩니다. 도미노 문구나 그림을 함께 의논하여 결정한 후에는 정해진 시간 내에 모둠원끼리 협력해서 도미노를 완성시키면 됩니다.

이럴 땐 이렇게

i 도미노 세우기를 할 때는 팀 구성 외에 교사는 거의 개입하지 않고 모둠 구성원들이 자율적으로 역할을 분담하여 실행할 수 있도록 자연스러운 분위기를 만들어 주어야 합니다. 도안에 들어갈 글자나 모양은 학생들이 스스로 결정하게 하되, 결정이 어려운 경우에는 교사가 위에 제시된 예시 자료를 제공할 수 있습니다.

□ 학습 목표 확인하기

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 해결해야 할 과정임을 안다.
- 언어는 갈등을 일으키는 도구이자 갈등을 해결하는 도구임을 안다.



□ 활동 1: 도미노 세우기

활동목표

- 모둠별로 학생들이 스스로 결정한 도안을 가지고 도미노 세우기를 하는 과정에서 다양한 갈등 감정과 직면하게 한다.
- 도미노 세우기를 하는 과정에서 갈등 상황이 필연적으로 나타날 수 있다는 것을 학생들이 자연스럽게 인식할 수 있도록 유도한다.

활동형태

- 모둠별 활동

활동과정

- 각 모둠이 정한 도안에 따라 도미노 세우기를 하면서 수업 분위기 조성하고, 도미노 쌓기 과정에서 발생하는 다양한 갈등 상황을 경험하게 함으로써 갈등 해결을 위한 의사소통 방법 학습의 필요성을 환기시킨다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 모둠별로 어떤 글자나 그림으로 도미노 세우기를 할 것인지 결정했다면, 이제 본격적으로 도미노 세우기를 해 봅시다. 시간은 15분을 드리겠습니다. 도미노 세우기 도중에 도안을 변경할 수도 있고, 세부적인 내용이 달라져도 괜찮습니다. 모둠별로 의논하여 진행해 주기 바랍니다. (10분이 지난 후) 여러분, 이제 5분이 남았습니다. 남은 시간을 감안하여 활동해 주시기 바랍니다.

(15분이 경과한 후에) 여러분, 이제 시간이 종료되었습니다. 혹시 아직 완성되지 않은 모둠도 활동을 정리해 주기 바랍니다.

이럴 땐 이렇게

- i** 교사는 학생들의 도미노 세우기 과정에 개입하지 않고, 모둠별로 도미노 세우기 과정에서 벌어지는 갈등 상황을 관찰한다. 또한 시간 내에 도미노가 완성되지 않더라도 학생들이 중간에 포기하지 않고 계속해서 진행될 수 있도록 격려한다.

□ 활동 2: ‘도미노 세우기’ 를 하면서 느낀 감정 나누기

활동 목표

- 도미노 쌓기를 하는 과정에서 느꼈던 감정들을 떠올리게 하면서 일상생활 속에서도 다양한 갈등 상황이 언제든지 일어날 수 있는 것임을 학생들이 자연스럽게 인식하게 한다.

활동 형태

- 전체 활동, 모둠별 활동

활동 과정

- 개요: 도미노 세우기를 하면서 느꼈던 감정들을 상호 간에 교환하게 한다. 교사가 도미노 세우기를 하면서 느낀 감정에 대해서 질문하고 학생들이 자연스럽게 발표하게 한다. 학생들이 발표 내용은 교사가 칠판에 간단하게 정리하여 학생들이 다른 친구들이 어떤 감정을 느꼈었는지를 시각적으로도 인식할 수 있게 해준다. 감정 나누기가 끝난 후에는 두 그룹의 아이들이 도미노 세우기를 하는 과정이 담긴 영상을 학생들에게 보여주고 자신들이 했던 도미노 게임 과정과 비교해 보게 한다.
- 도미노 쌓기를 하면서 느낀 감정 나누기
아래의 질문들에 대한 학생들의 대답을 교사가 칠판에 서로 다른 색으로 판서할 수도 있고, 학생들에게 각각의 질문에 대하여 서로 다른 색의 붙임 쪽지를 나누어 주고 칠판에 자유롭게 붙이도록 지도할 수도 있다.

[교사 질문(예시)]

- 도미노를 세우는 동안 나의 마음을 상하게 한 말이 있다면, 그것은 무엇인가요?
- 도미노를 세우는 동안 나에게 힘이 되어 준 말이 있다면, 그것은 무엇인가요?
- 도미노를 세우는 동안 어떤 말을 했다면, 친구들을 기분 좋게 해 줄 수 있었을 지 생각해 봅시다.

- 도미노 쌓기 영상을 보면서 감정을 비교하고 공감하기



[영상 출처] <https://www.youtube.com/watch?v=74SD7qluW1s> 1분41초 ~ 3분48초
EBS 다큐프라임, 엄마도 모르는 우리 아이의 정서지능 1부
[youtube.com - 검색어: 아이의 인생을 바꾸다 1]

[교사 질문(예시)]

- 영상에서 공감 가는 부분이 있나요?
- 그 부분에 공감한 이유는 무엇인가요?



□ 학습 내용 정리하기

- 갈등의 개념을 '비유적인 문장'으로 만들어 보기
- 갈등과 언어의 관계 알기

활동목표

- 마무리 단계에서는 도입과 전개 단계에서 실시했던 도미노 세우기 게임과 관련된 활동들을 정리하고 학생들이 스스로 갈등의 개념을 정의 내리면서 이번 차시를 마무리할 수 있도록 한다.
- 갈등 자체는 부정적인 것도 긍정적인 것도 아니다. 갈등은 갈등을 겪고 난 이후에 자기 자신에게 다가오는 의미가 무엇인가에 따라 그 가치가 결정된다. 즉, 갈등의 성격을 결정하는 것은 그 갈등의 주체인 '나'이며 나아가 '나의 언어'라는 점을 학생들이 인식할 수 있도록 하고, 갈등과 언어의 관계 표현한 문장을 완성해 보도록 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분! 도미노 세우기 게임을 하면서 재미있기도 했고, 또 도안을 그리고 도미노를 세우는 전체 과정에서 여러 가지 감정을 느꼈을 것입니다. 그 감정은 좋은 감정일 수도 있고 불쾌한 감정일 수도 있었을 것입니다. 도미노를 만드는 과정에서 친구들과 의견 차이가 생겼거나, 나와는 다른 주장을 하는 친구 때문에 마음이 힘들었을 수도 있습니다. 그 마음을 겉으로 드러낸 친구도 있을 것이고, 드러내지 못하고 아직까지도 마음속에 남아있는 친구도 있을 것입니다. 그런데 여러분들이 느낀 그 갈등 자체는 긍정적인 것도 부정적인 것도 아닙니다. 여러분이 이 갈등을 어떻게 받아들이고 어떻게 가치를 매기느냐에 따라서 그것은 매우 다른 결과를 가져오게 될 것입니다.

자, 이제는 여러분이 도미노 세우기 게임을 하면서 친구 간에 느꼈던 갈등의 경험을 중심으로 여러분이 생각하는 갈등이란 무엇인지를 비유적인 표현으로 써 봅니다. 비유란 것은 어렵지 않습니다. 여러분이 생각하는 '갈등'의 개념과 유사한 속성을 가지고 있는 다른 대상을 떠올려 보고 거기에 빗대어 표현하면 되는 것입니다. 예를 들어, 갈등의 요소가 겉으로는 보이지 않았지만 그 안에 무엇인가를 담고 있는 것이라고 생각한다면 '단팥빵' 같은 것에 빗대어 표현할 수 있을 것입니다. 겉으로는 안에 무엇이 들었는지 잘 모르지만 먹어 보고 쪼개어 보면 그 안에 단팥이 들어 있는 것이지요.

- 개별 활동

활동과정

- 앞서 했던 활동들을 바탕으로 학생들이 생각한 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 써보도록 한다.
- '갈등은 단팥빵이다.'의 형식으로 써 보도록 하고, 모둠원들이 작성한 내용과 비교해 보도록 한다.

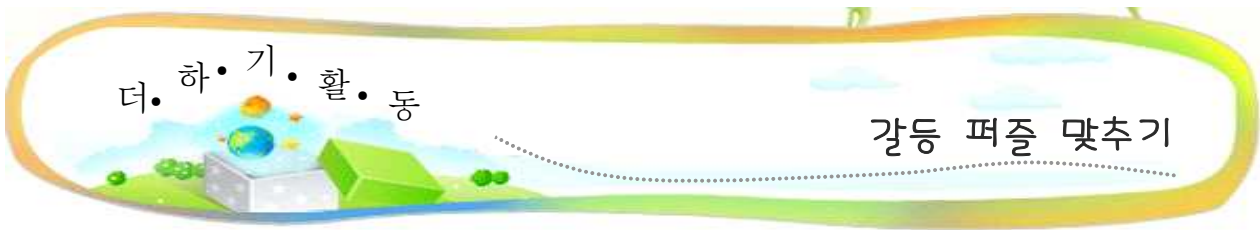
i 비유 문장 쓰기 활동을 학습자들이 어려워할 경우에는 교사가 예시 문장을 언급하며 시범보이기를 해준다. (예: 갈등은 무지개다. 갈등은 우산이다. 갈등은 터널을 지나가는 기차다.)

- **갈등과 언어의 관계를 나타낸 문장의 순서를 맞추어 보도록 한다.**



[교사 설명(예시)]

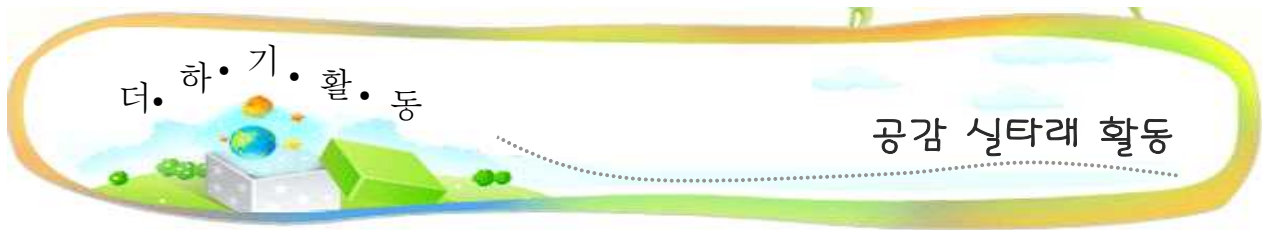
도미노 맞추기 활동을 통해서 느꼈듯, 모든 사람은 성격과 취향, 가치관이 다릅니다. 따라서 갈등은 언제, 어디서나 발생할 수 있습니다. 그러나 우리의 마음을 아프게 했던 것은 무엇인가요? 서로 ‘생각의 차이’가 있다는 것 자체에 마음이 아팠나요? 그렇지 않았죠? 우리는 갈등 상황에서 상대방이 나에게 하는 ‘말’을 통해 속상한 마음을 느꼈습니다. 생각의 차이가 있더라도 나를 배려해서 대화해 주었을 때는 오히려 그 친구와 더욱 가까워지고 싶은 마음이 들기도 하니까요. 이처럼 갈등과 언어는 서로 깊은 관련을 가집니다. 갈등과 언어의 관계를 표현한 문장의 흠어진 순서를 배열하여 볼까요?



‘우리만의 퍼즐 만들기’를 통해서 학습자들이 갈등을 어떻게 느끼고 또 무엇이라고 생각하는지를 확인할 수 있다. 갈등의 느낌을 그림으로 그린 후, 이에 대해 서로 이야기를 나누면서 갈등에 대한 부정적인 감정을 해소할 수 있는 기회를 갖는다.

활동 방법

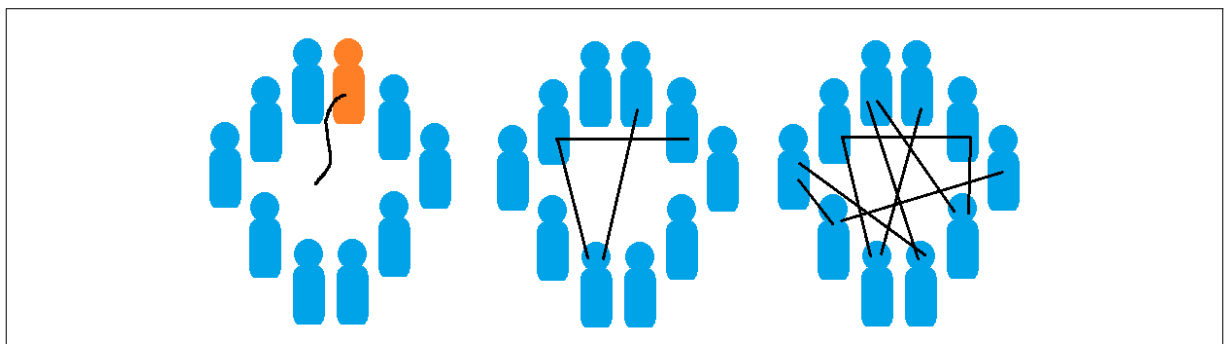
1. (교사) 한 모둠의 학생 수를 고려하여 왼쪽의 퍼즐을 오려서 학생들에게 나누어준다. (학생 수에 따라서 1인당 1~2조각의 퍼즐을 나누어 준다.)
 2. (학생) 자신이 받은 퍼즐에 ‘갈등’ 하면 떠오르는 이미지를 그리거나 색을 칠하도록 한다. 떠오르는 이미지가 없다면 떠오르는 색만 칠해도 된다.
 3. 한 사람씩 차례대로 자신이 퍼즐에 그린 이미지나 색에 대해서 간략하게 소개한다.
 4. 다함께 모여서 퍼즐을 맞추어 본다.
 5. 교사는 맞춰진 퍼즐을 조립하여, 완성하고 ‘갈등’의 인상에 대하여 느낌을 나눈다.
 6. 전 과정에서 ‘경청’하는 자세에 대해 유의시킨다.
- * 이 활동은 전체 학생들과 할 수도 있고, 모둠별로 할 수도 있다.



공감 실타래 활동은 자신과 유사한 갈등 경험을 겪었던 학생들의 이야기를 공감하면서 듣고, 자신의 경험도 나누는 것이다. 이 활동을 통해 갈등이라는 것이 나만 겪는 것이 아니고 누구나 다 겪을 수 있는 것이며, 그것을 극복해 나가는 과정도 자연스러운 것임을 학생들이 자연스럽게 인식하도록 하는 것이다. 이 활동은 학생들이 진지한 분위기 속에서 자신의 경험을 나누고 공감하는 것이 중요하다. 따라서 교사는 학생들이 자신의 경험을 솔직하게 드러낼 수 있는 분위기를 조성하도록 해야 한다.

활동 방법

- 1단계: 의자를 학생 수에 맞게 원형으로 배치하여 각자 앉고 싶은 자리에 자유롭게 앉는다.
- 2단계: 학생들에게 도래 친구와 갈등을 겪었던 경험을 떠올려 보게 한다.
- 3단계: 교사에게 실타래를 받은 첫 번째 발표자가 자신의 갈등 경험을 이야기한다.
- 4단계: 먼저 이야기한 사람과 동일한 경험을 했던 사람이 실타래를 끌어와 앞에 사람이 언급한 경험과 유사한 자신의 경험을 이야기한다.
- 5단계: 모든 참여자의 경험 발표가 끝나면 실타래를 잡고 있는 손을 머리 위로 올려 보도록 한다.
- 6단계: 완성된 실타래 모양을 확인하면서 우리 주변에서 갈등은 자연스럽게 많이 일어나는 것임을 알게 한다.



더·하·기·활·동

손가락에 갈등 인물 그리기



다섯 손가락에 갈등 인물을 그려보는 활동은 학생들이 스스로 자신과 갈등을 겪었던 인물들을 떠올려 보고, 그 사람들과의 관계를 객관적으로 인식해 보는 과정이다. 이 과정을 통해서 왜 그 사람들과 갈등을 겪었는지, 그래서 현재 그 사람들과는 어떤 상태인지를 학생 스스로 정리하고 떠올려 보는 활동을 통해서 갈등과 관련된 인간 관계도를 정리해 보는 것이다. 교사는 학생들이 진지하게 주변 인물들을 떠올려 보고, 왜 그 사람들과 갈등을 겪었는지를 떠올릴 수 있도록 활동을 안내할 필요가 있다.

활동 방법

- 1단계: 종이에 손바닥을 펼치고 본을 뜬다.
- 2단계: 손가락 끝부분에는 갈등을 겪었던 친구나 선생님, 부모님 등의 이름을 약자로 적고 그 친구의 이미지를 떠올려 그림을 그려 넣는다.
- 3단계: 각각의 손가락 위에는 갈등 상황에서 주변 인물에게서 들었던 말을 말풍선을 만들어 적어 넣는다.
예를 들어, “너는 왜 그렇게 생각이 없니?”, “너는 맨날 그렇잖아.”, “네가 할 줄 아는 게 뭐니?” 등 주변 인물들과 갈등을 겪는 과정에서 들었던 말을 말풍선을 그려서 적게 한다.
- 4단계: 손바닥에는 손금으로 인물 관계를 표시한다. 우호적인 관계, 대립하는 관계, 서먹한 관계 등 학생들이 각자 자신의 방식으로 표현하게 한다.
예를 들어, 우호적인 관계인 사람을 그린 손가락 밑에는 굵은 실선을 그리고, 대립하는 관계의 경우는 양쪽 화살표를, 서먹한 관계의 사람의 경우는 점선 등을 그려서 표현하게 할 수 있다.
- 5단계: 학생들이 이미지 표현에만 시간을 들이지 않도록 안내한다.

1. 갈등의 표현

우리는 삶에서 많은 갈등을 겪는다. **갈등의 유의어**에는 투쟁, 싸움, 충돌, 언쟁, 경쟁, 불화, 불협화음, 부조화, 결투, 다툼, 골칫거리, 곤란, 폭행, 폭력 등의 단어가 있다. 갈등을 표현하기 위해 사용하는 **은유적인 표현에도 갈등은 회피해야 할 어떤 것으로 보고 있다.**

- 갈등을 ‘전쟁’의 한 종류로 표현하는 경우: 그가 내 주장을 뒤흔들었어.”, “좋아, 말해 봐.”, “방어하지 마.”
- 갈등을 ‘폭탄’으로 표현하는 경우: “화내지 마.”, “화를 좀 풀어야 했어.”, “네가 너무 성급했어.”
- 갈등을 ‘지저분하고 엉망인 상태’로 표현하는 경우: “문제의 불씨를 만들지 말자.”, “이거 아주 불편한 상황이군.”, “그런 악취 나는 상황 만들지 마.”
- 갈등을 ‘게임 상황’으로 표현하는 경우: “도를 넘어섰군!”, “넌 공정하게 게임을 하지 않았어.”, “난 포기, 네가 이겼어.”

2. 갈등의 정의

○ William Wilmot와 Joyce Hocker의 정의

갈등이란 “양립 불가능한 목표, 부족한 자원, 그리고 목표 달성에 대한 상대방의 방해로 지각한 두 상호의존적인 당사자가 표출한 분쟁”이다.

1) **표출된 분쟁**: 갈등은 두 사람의 의견이 불일치한다는 것을 인식할 때만 존재할 수 있다. 예를 들면, 한밤중에 오디오를 크게 켜 놓는 이웃 때문에 몇 개월 간 잠을 못 자면 속상하겠지만, 그 이웃이 그것을 알기 전까지는 두 사람 간에 갈등은 존재하지

않는다. 또한 분쟁의 표현은 비언어적으로 나타나기도 한다. 상대방을 노려보거나, 말을 전혀 걸지 않거나, 피하는 것도 자신의 문제를 표현하는 방식이다. 어떤 방식이든, 두 사람은 자신들 사이에 문제가 존재한다는 것을 반드시 알아야 한다.

2) **지각된 양립 불가능한 목표:** 모든 갈등은 마치 한쪽이 이익을 보면 다른 쪽은 해를 보는 것처럼 보인다. 예를 들면, 한밤에 오디오를 크게 해서 여러분의 수면을 방해하는 이웃을 생각해보자. 누군가 손해를 보지 않는가? 음량을 줄이면 그는 음악을 최대 음량으로 감상하는 즐거움을 잃을 것이고, 그 음량을 유지한다면 여러분은 잠을 못 자서 불행할 것이다.

실제 이 상황에서 각자의 목표는 서로 양립 불가능한 것이 아니다. 양쪽이 원하는 것을 모두 얻을 수 있는 해결책이 있다. 예를 들면, 여러분은 창문을 닫음으로써 평화와 고요를 얻을 수 있고, 이웃이 문을 닫음으로써 목표에 도달할 수도 있다. 여러분이 귀마개를 하거나 이웃이 헤드폰을 사용한다면, 그 누구의 신경도 건드리지 않고 최대 음량으로 음악을 켤 수 있다. 이러한 해결책 중 하나가 실행 가능하다면 갈등은 사라진다. 불행하게도, 자주 사람들은 자신의 문제를 협력하여 해결하지 못한다. 자신들이 자신의 목표가 상호 배타적이라고 인식할 때, 갈등은 계속 유지된다.

3) **지각된 자원의 부족:** 분배할 것이 충분하지 않다고 생각할 때 갈등은 존재한다. 부족한 자원의 가장 분명한 사례가 돈으로, 이것은 많은 갈등의 원인이다. 시간 역시 부족한 자원의 사례이다. 많은 사람은 학교, 직장, 가족, 친구 사이에서 어떻게 시간을 배분해야 할지 고민하며 힘들게 살아간다. “하루에 한 시간만 더 있었으면”은 사람들의 가장 일상적인 불평이고, 다른 사람 혹은 자기 자신을 위해 시간을 내는 것은 갈등의 지속적인 한 요소이다.

4) **상호의존성:** 갈등 당사자들이 서로를 적대적으로 생각하더라도, 보통 그들은 서로 의존하고 있다. 한쪽의 행복과 만족은 다른 쪽의 행동에 달려 있다. 그렇지 않으면, 부족한 자원이나 양립 불가능한 목표에도 불구하고, 그들은 갈등을 겪을 필요가 없을 것이다. 상호의존성은 갈등하는 국가, 사회집단, 조직, 친구, 연인 사이 등 대부분의 관계에 존재한다. 각 사례에서 양측 모두가 문제해결의 필요성을 느끼지 못하면,

그들은 각자의 길을 갈 것이다. 갈등해결을 위한 첫 번째 단계 중의 하나는 “우리는 한 배를 탔다”는 태도를 갖는 것이다.

5) 상대방의 방해: 어느 한쪽의 입장이 다른 쪽의 입장과 아무리 다르더라도, 서로가 상대방의 목표 달성을 방해하는 식으로 행동하지 않으면 큰 갈등은 발생하지 않는다. 예를 들면, 음주운전에 반대한다는 자신의 입장을 친구들에게 알린다고 해도, 실제로 그들의 음주운전을 막는 행동을 하기 전에는 갈등이 커지지 않는다. 마찬가지로, 음악이 적절한지에 대한 부모와 자녀 간의 논쟁도 부모가 자신의 입장을 자식에게 강요할 때 비로소 시작된다.

3. 갈등의 당위성

그 깊이로 상관없이 모든 관계는 갈등을 겪는다. 서로가 아무리 가깝고, 아무리 이해를 잘하고, 아무리 잘 맞아도, 서로의 생각, 행동, 욕구, 목표가 맞지 않는 때가 있다. 예를 들어 나는 랩을 좋아하지만 상대방은 클래식을 좋아하거나, 나는 늦잠을 자고 싶는데 상대방은 일찍 일어나서 큰 소리로 운동하는 것을 좋아하면 갈등이 생길 수 있다. 의견 충돌의 가능성은 끝이 없다. 한 연구에 의하면, 자신의 관계를 일기로 써 온 대학생들은 한 주제에 약 7개의 언쟁이 발생한다고 보고한다. 대부분은 상대방과 종종 같은 주제로 언쟁한다. 또 다른 조사에서는, 응답자의 81%가 친구와 갈등을 겪는다고 응답했다. 그들의 관계에 아무 갈등이 없다고 보고한 19%의 응답자도 불가피하게 생기는 긴장을 기술하기 위해 “밀고 당기기”, “작은 불일치”와 같은 말을 사용했다.

4. 갈등의 유익성

갈등을 피하는 것은 불가능하기 때문에, 갈등이 생겼을 때 그것을 잘 다루는 것이 중요하다. 실제로 **갈등을 겪는 동안 효과적인 의사소통은 좋은 관계를 튼튼하게 지켜 준다.** 갈등에 대해 건설적인 기술을 잘 활용하는 사람들은 자신의 관계와 갈등의 결과에 더 큰 만족감을 느낀다. 서로 만족하는 커플은 **서로의 의견 충돌을 건전한 것으로 보고자 노력하고, 갈등을 겪는 것이 필요하다고 생각한다.**

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in(14th ed.)*, Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

3) 학습지 (학생용)

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

청소년 소통 능력 신장 프로그램

"갈등이란 언어란 무슨 사이래?"



• 갈등 발생의 필연성 인식하고 갈등 해결 의지 갖기
• 갈등의 개념 그리고 갈등과 언어의 관계 이해하기


학교 학년 반 이름

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 1 친구들과 함께 도미노 세우기

(1) 선생님께서 나누어 주시는 도미노 도안지에 어떤 그림이나 글자를 쓸지 모둠원들과 이야기해 봅시다.

- 어떤 도안으로 도미노를 세우기로 하였나요?



- 이 도안을 선택한 이유는 무엇인가요?

(2) 주어진 시간 내에 도안 속 도미노를 친구들과 함께 완성해 봅시다.

4 갈등이란 언어란 무슨 사이래?

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 2 도미노를 세우며 느낀 감정 나누기

도미노를 세우며 친구들과 나누었던 대화를 떠올리며 다음 질문에 답해 봅시다.

(1) 도미노를 세우는 동안 나의 마음을 상하게 한 말이 있다면, 그것은 무엇인가요?

(2) 도미노를 세우는 동안 나에게 힘이 되어 준 말이 있다면, 그것은 무엇인가요?


(3) 도미노를 세우는 동안 어떤 말을 했다면, 친구들을 기분 좋게 해 줄 수 있었는지 생각해 봅시다.

갈등이란 언어란 무슨 사이래? 3

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 3 영상 보며 공감하기

(1) 자신이 도미노를 만들며 느꼈던 감정과 영상 속 아이들이 느끼고 있는 감정을 비교하며 영상을 감상해 봅시다.



ERC 다큐프라임, 얼마도 모르는 우리 아이의 정서지능 1부

(2) 영상 속 아이들의 모습에서 가장 공감이 가는 부분은 어디이며, 그 이유는 무엇인가요?

- 공감이 가는 부분은 _____ 이다.
- 그 이유는 _____ 때문이다.

4 갈등이란 언어란 무슨 사이래?

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램


활동 4 갈등 그리고 언어

(1) 비유 카드를 활용하여 갈등을 한 문장으로 정의 해 보고 그 이유를 이야기해 봅시다.

"갈등은 _____ 이다!"

"왜냐하면 _____ 때문이다."

(2) 오늘 배운 내용을 바탕으로 생각하며 아래에 출어진 단어들을 순서에 맞게 배열하여, 갈등과 언어의 관계를 나타내 봅시다.



갈등이란 언어란 무슨 사이래? 5

국립국어원 청소년 교육 프로그램: 우리말 공동 체험

우리말 공동 체험



주제	주제별
(사전) 도전! 사전 탐험대	1. 사전과 함께 놀기 2. 갑자왕왕이 3. 나만의 문庫
(다양한 우리말) 출발! 우리말 여행	4. 지혜가 반짝이는 속담 5. 지역 방언으로 노래하기
(언어 예술) 언어! 우리말	6. 언어 예술 놀이하기 7. 마음을 담은 엽서 만들기 8. 가족에게 주고 싶은 말 내 마음 가득 전하기
(소중한 우리말) 나도 우리말 지킴이	9. 보고 만화 우리말을 찾아서 10. 국립국어원에 물어보세요 11. 띄어쓰기 퀴즈 놀기

보다 자세한 내용은 국립국어원 누리집 참조:
http://www.korean.go.kr/front/page/view.do?page_3rd000271&mn_3rd22

2. 2차시: 지금 이 감정, 말로 설명할 수 ... 있어!

1) 개발 의도 및 취지

2차시는 학습자가 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정의 정체를 구체적으로 표현하는 것을 목표로 한다. 갈등 상황에서 중학교 학습자들은 자신의 감정 표현을 상당히 제한된 어휘로 표현한다. 하지만 구체성이 없는 감정 표현은 대화 상대가 그 어휘에 대해 가지고 있는 주관적인 느낌을 바탕으로 한 불필요한 오해를 불러일으킬 수 있다. “너 때문에 짜증났다.”라고 표현한 사람은 실상 ‘짜증난다’라는 표현을 가벼운 분노의 표현 정도로 사용했지만 상대는 심각한 분노의 표현이라고 느낄 수 있기 때문이다. 즉, 감정을 구체적으로 표현한다는 것은 감정을 표현할 수 있는 다양한 어휘의 양적 확대보다는 그 어휘가 상대에게 받아들여질 의미를 고려하는 것을 뜻한다.

따라서 갈등 해결을 위한 의사소통 상황에서 감정 어휘 학습은 어휘의 양적 확대에 초점이 있는 것이 아니라 특정 어휘가 표현하는 감정의 정도에 대해 공동의 합의를 도출하는 것에 있다. 이를 위해 ‘어떤’ 감정을 ‘어느 정도’로 표출한 것인지를 논의할 수 있는 도구로서 ‘감정 측정기’를 활용하며 또래 간에 감정 어휘에 담긴 감정의 깊이와 정도에 대한 공동의 합의를 도출하는 활동을 구안하였다.

감정 어휘를 측정하는 활동은 개인이 특별한 의식 없이 사용하던 일상적 감정 어휘가 담고 있는 자기 감정의 실체를 보다 구체화시켜 주며 나아가 다른 이들이 특정 어휘에 대해 가지고 있는 감정적 깊이에 대해서도 확인할 수 있는 기회를 제공한다. 이는 감정의 정확한 표현뿐 아니라 갈등 상대가 표현하는 감정을 섬세하게 이해할 수 있는 자원이 된다. 또한 동아리 혹은 학급 구성원 전체가 토론을 통해 확정한 감정 어휘의 지표는 학급 게시판에 모두가 볼 수 있도록 하여, 남은 공동생활 기간 동안 자신의 감정을 표현하고 상대방이 표현한 감정을 이해하는 데 사용할 수 있는 일종의 지표로서 활용될 수 있도록 하였다.

2) 수업 지도안 (교사용)

The graphic features a textured beige header, a grey circular badge with white text, a blue title, a quote on an orange background, and three colored circles with corresponding text on a larger orange background.

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

두 번째 수업

“지금 이 감정,
말로
설명할 수 있어”

- 갈등 상황에서 자신과 상대의 감정 파악하기
- 공감적 대화를 위해 감정 어휘 학습하기
- 비언어적 표현 이해하기



2차시

■ 차시 개관 ■

이 시간은 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정이 무엇인지를 이해하고 이를 다양한 감정 어휘로 표현하는 것의 중요성에 대해 학습한다. 다양한 감정 어휘에 대한 이해를 바탕으로 갈등 발생 상황에서 자신이 느끼는 감정을 정확하게 파악하고 상대방에게 자신의 감정을 언어적·비언어적 표현을 활용하여 구체적으로 표현하는 방법에 대해 배울 것이다. 감정 어휘의 의미를 자신이 속한 또래 집단과 함께 구성해 보고 이를 공감적 대화의 자원으로 활용할 수 있도록 하였다.

■ 학습 목표 ■

- 감정 어휘에 대한 이해를 바탕으로 갈등 상황에서 자신과 상대방의 감정을 파악할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현을 적절히 활용하여 자신의 감정을 구체적으로 표현할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현에 대한 이해를 바탕으로 상대의 감정에 공감할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 상황에서 자신과 상대의 감정 파악하기
- 공감적 대화를 위해 감정 어휘 학습하기
- 비언어적 표현 이해하기

■ 준비물 ■

학습지, 필기도구, 감정 측정기 판, 붙임 쪽지

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 <ul style="list-style-type: none"> - 감정에 대한 플래시 애니메이션을 시청하며 배경지식을 활성화함 □ 학습 목표 확인하기 □ 감정 측정기 소개하기 <ul style="list-style-type: none"> - 자신이 느끼는 감정을 잘 들여다보기 위한 도구로서 감정 측정기를 활용하는 방법을 학생들에게 안내함 	
전개 (30분)	<p>【활동 1】 감정 어휘 찾기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전체 모둠을 4개로 나누고, 감정 측정기의 각 사분면에 해당하는 다양한 감정 어휘를 찾게 함 - 모둠별로 찾은 감정 어휘들을 붙임 쪽지에 적어서 칠판에 붙이고 공유함 <p>【활동 2】 감정 어휘 위치 조정하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 각 모둠에서 찾은 다양한 감정 어휘들을 발표하고 해당 사분면에 적절한 어휘인지를 생각하게 함 - 신호등 토론을 통해서 감정 어휘의 위치를 조정해 봄 	
정리 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기: 표정 전달 게임 <ul style="list-style-type: none"> - 감정 어휘가 담긴 카드를 가지고 표정이나 몸짓만으로 상대방에게 전달함 	



□ 동기 유발

활동목표

- 감정의 인식과 표현에 대한 플래시 애니메이션을 시청함으로써 감정에 대한 학생들의 배경지식을 활성화시킨다.
- 긍정적인 감정과 부정적인 감정의 종류, 정도를 인지할 수 있도록 한다.
- 상황에 대한 정확한 진단과 감정을 말로 표현할 수 있도록 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 안녕하세요? 만나서 반갑습니다. 오늘은 플래시 애니메이션 한 편을 감상하며 수업을 시작할까 합니다. 여러분이 시청할 애니메이션의 핵심어는 ‘감정’입니다. 감정을 표현하는 것이 왜 중요한지 생각하며 동영상을 감상해 봅시다.

활동형태

- 전체 활동

활동과정

- 감정 인식과 표현에 대한 플래시 애니메이션을 보여준다.



[영상 출처]

https://www.youtube.com/watch?v=0_95kpvfQEg

삼성사회정신건강연구소 교육용 플래시 애니메이션(1편_감정영상)

youtube.com 검색어: 삼성사회정신건강연구소 감정영상

- 시청한 영상에 대해 질문하기 전략을 통해 학생들의 배경지식을 활성화시킨다.
- 여러분도 비슷한 경험이 있나요?
- 감정을 표현하지 않을 때 옆에 있는 사람이 어떤 기분을 느꼈을까요?
- 다른 사람과 감정을 교류하는 것이 왜 중요할까요?

□ 학습 목표 확인하기

- 감정 어휘에 대한 이해를 바탕으로 갈등 상황에서 자신과 상대방의 감정을 파악할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현을 적절히 활용하여 자신의 감정을 구체적으로 표현할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현에 대한 이해를 바탕으로 상대의 감정에 공감할 수 있다.

□ 감정 측정기 소개하기



- 갈등 해결을 위한 의사소통 과정에서는 나의 감정을 잘 표현하고, 상대의 감정을 잘 이해하는 것이 매우 중요하다. 이를 위해서는 먼저 각자 자신이 느끼는 감정을 잘 포착하여 상대방에게 구체적으로 표현하여야 한다. 감정을 구체적으로 표현하기 위해서는 다양한 감정 어휘가 담고 있는 감정의 정도를 이해할 필요가 있다.
- 감정 측정기는 학습자가 갈등 상황에서 사용하는 다양한 감정 어휘가 가진 감정의 정도를 파악할 수 있는 좋은 도구이다. 도입 단계에서는 이어지는 감정 어휘 측정 활동에 앞서 감정 측정기를 활용하는 방법을 안내한다.

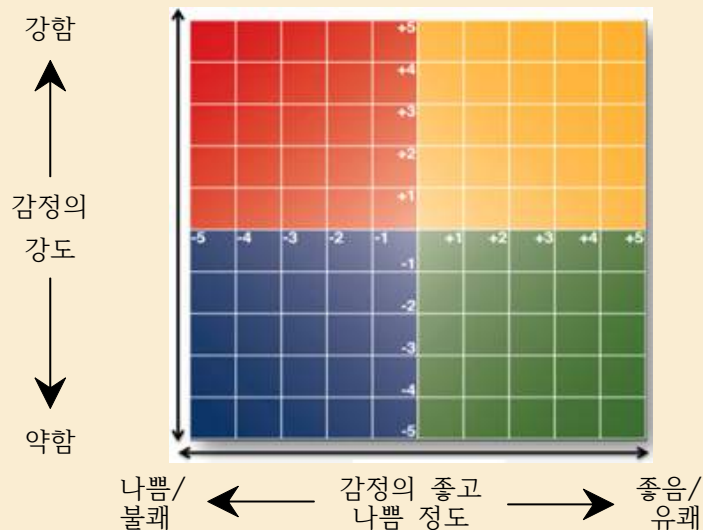
[교사 설명(예시)]

여러분. 이번 시간에는 여러분들이 느끼는 감정을 잘 들여다보고 이해하고 표현해 보도록 하겠습니다. 우리는 우리가 느끼는 감정을 언어로 표현하게 되는데, 이때에는 이 감정들을 잘 드러낼 수 있는 감정 어휘를 활용하는 것이 중요합니다. 내가 느끼는 감정이 무엇인지를 잘 알아차리고, 이를 잘 드러낼 수 있는 어휘들을 골라서 사용하는 연습을 할 필요가 있습니다.

- 감정 측정기의 가로축과 세로축, 4개의 사분면에 대해서 학생들이 이해할 수 있도록 자세하게 설명합니다.

[교사 설명(예시)]

- 오늘은 우리가 느끼는 감정을 잘 들여다보는 데 도움이 되는 도구에 대해 배우려고 합니다. 이 도구를 ‘감정 측정기(Mood Meter)’라고 합니다. ‘기분 측정기’라고 부르기도 합니다. 이 도구를 활용하면 여러분들이 갈등 상황에서 친구들과 대화할 때 사용하는 어휘들이 어느 정도의 감정을 표현하는 것인지 보다 자세히 살펴볼 수 있습니다.
- 여러분, 감정 측정기에서 두 축이 의미하는 것이 무엇일까요? 가로축은 기분의 좋고 나쁨의 정도를 나타냅니다. 왼쪽으로 갈수록 유쾌한 기분을 오른쪽으로 갈수록 불쾌한 기분을 의미합니다. 세로축은 감정의 세기를 나타냅니다. 위쪽으로 갈수록 격렬한 감정을 아래쪽으로 갈수록 잔잔하고 차분한 감정을 의미합니다.



이럴 땐 이렇게

i 가로축을 설명할 때, 교사는 ‘긍정적’ 및 ‘부정적’이라는 용어를 사용하지 않도록 주의해야 한다. ‘긍정적’, 혹은 ‘부정적’이라는 용어는 일종의 가치 판단을 담고 있어 자칫하면 불쾌하거나 기분 나쁜 감정은 느끼면 안 되는 감정이고, 좋고 유쾌한 감정은 느껴야 하는 감정인 것으로 그 의미가 잘못 전달될 수 있기 때문이다.

[교사 설명(예시)]

- 네 가지 색으로 나뉜 면을 각각 살펴볼까요? 각각의 색깔에서 느껴지는 느낌과 함께 살펴봅시다. 먼저 빨간색으로 채워진 부분은 강렬한 불쾌감, 기분 나쁨을 의미하는 단어들이 올 수 있습니다. 그 아래 파란색 칸 역시 불쾌하고 기분 나쁜 감정을 나타내는 단어들이 올 수 있는 영역이지만, 빨간색 칸에 비해 잔잔하고 약한 수준의 감정을 나타냅니다. 붉은 색이 뜨거운 감정이라면 파란색은 차가운 감정이라고 생각할 수 있겠습니다. 반면에 따뜻한 느낌을 주는 노란색 칸에는 강렬한 유쾌함, 기분 좋은 감정을 나타내는 어휘들이 옵니다. 초록색 칸은 노란색 칸과 마찬가지로 기분 좋고 유쾌한 감정을 나타내지만 그 정도가 강렬하지 않고 잔잔한 감정들이 옵니다.

<p>강렬한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 화나다</p> <p>예상 어휘: 기분 나쁘다, 짜증나다, 열받다 등</p>	<p>강렬한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 신나다</p> <p>예상 어휘: 즐겁다, 기쁘다, 웃기다 등</p>
<p>잔잔한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 우울하다</p> <p>예상 어휘: 슬프다, 속상하다, 섭섭하다 등</p>	<p>잔잔한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 편안하다</p> <p>예상 어휘: 괜찮다, 흐뭇하다, 포근하다 등</p>

이럴 땐 이렇게

i 학생들이 감정 측정기에 대해 정확히 이해하지 못할 때, 교사는 위 표에 제시된 ‘대표 어휘’를 활용하여 부가 설명을 제공하도록 한다. 이때 일차적으로는 “예를 들어, ‘화나다’는 어디에 올 수 있을까요?”와 같은 질문을 통해 학습자가 스스로 답을 찾도록 유도한다. 하지만 학습자가 대답하기 힘들어 하는 경우에는 대표 어휘를 기본적으로 각 칸의 예로 제공하고, 나아가 일부 예상 어휘도 제공할 수 있다. 하지만 감정 어휘의 정도성에 대한 판단은 다분히 주관적인 것이기 때문에 대표 어휘와 예상 어휘를 제공할 때에도 특정 어휘가 반드시 특정 위치에 속한다는 식의 태도는 지양하고, 이 정도에 위치시킬 수 있다는 식의 유보적 태도를 취하도록 한다.



● 전 개

□ 활동 1: 다양한 감정 어휘 찾아 측정하기

활동 안내

- 도입 부분에서 설명한 감정 측정기의 각 사분면과 가로축, 세로축에 대한 이해를 바탕으로 전개 부분에서는 본격적으로 학생들이 자신의 감정을 이해하는 활동을 하도록 합니다.
- 각각의 칸에 들어갈 감정 어휘들을 찾아보면서 친구들에게 자신의 감정을 표현할 때 사용하는 어휘들이 가진 감정의 정도를 고민해 봅시다.

활동 형태

- 개별 활동

활동 과정

- 개인별로 교재의 어휘와 자신이 평소에 자주 사용하는 어휘를 적은 후, 감정 측정기 속에 적절한 위치를 찾아 붙여본다.

[교사 설명(예시)]

앞서 설명한 내용을 바탕으로 이제 교재에 나와 있는 단어들을 감정 측정기 위에 위치시켜 볼까요? 교재에 나와 있는 단어들 외에 빈칸에 자신이 평소에 자신의 감정을 친구들에게 표현할 때 자주 사용하는 단어를 적고 그 단어도 적절한 위치에 놓아 봅시다.

이럴 땐 이렇게

i 자유롭게 자신이 평소에 친구들에게 감정을 표현할 때 즐겨 쓰는 어휘들을 추가로 찾아서 적을 수 있도록 한다. 어휘를 잘 떠올리지 못하는 경우 교사는 아래의 어휘들을 제공할 수 있다.

<유쾌/기분 좋은 감정을 표현하는 어휘>

괜찮다/좋다/행복하다/기쁘다/즐겁다/신나다/뿌듯하다/흐뭇하다/감동하다/고맙다/설레다/재미있다/웃기다/편안하다

<불쾌/기분 나쁜 감정을 표현하는 어휘>

화나다/섭섭하다/속상하다/짜증나다/답답하다/슬프다/우울하다/창피하다/열받다/빡치다/싫다/밉다/미안하다/기분 더럽다/황당하다/어이없다/괴롭다/나쁘다/답답하다/미안하다/실망하다/지겹다/창피하다/후회하다/미안하다

□ 활동 2: 감정 어휘 위치 조정하기

활동목표

- 모둠별로 찾은 다양한 감정 어휘들을 전체 모둠에서 공유하면서 다양한 감정 어휘가 존재함을 이해하고, 이 어휘들이 감정 측정기의 위치를 신호등 토론을 통해 조정하여 감정 어휘에 대한 이해를 심화할 수 있도록 합니다.

활동형태

- 모둠별 활동 → 전체 활동

활동과정

- 모둠별로 각기 추가한 감정 어휘를 포함하여 감정 측정기 위에 각 단어를 위치시킨다.

[교사 설명(예시)]

이제 모둠별로 감정 측정기 위의 단어의 위치를 조정해 봅시다. 한 사람씩 돌아가며 1~2개의 단어를 발표하면 나머지 학생들은 “신호등 토론”을 통해 의사를 표현합니다. 빨간불이 초록불 보다 많은 경우 서로 논의하여 위치를 조정하는 방식으로 진행하면 됩니다.

- 각 모둠별로 각 감정 어휘 측정기의 내용을 발표하게 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분, (칠판을 가리키며) 각 모둠에서 사분면에 감정 어휘들을 모두 찾아 주었습니다. 각 칸에 붙여진 감정 어휘들의 숫자가 많이 차이가 나기도 하지만 여러분들이 열심히 찾은 어휘들을 지금부터는 함께 살펴보는 시간을 갖도록 하겠습니다.

1모둠부터 나와서 모둠에서 찾은 감정 측정기 속 어휘들을 발표해 보세요. 특히 친구들 사이에서 의견이 갈렸던 어휘를 중심으로 발표를 진행해 주면 좋겠습니다. 발표를 듣는 다른 학생들은 그 감정 어휘가 해당 사분면에 위치하는 것이 적절한지, 내 생각은 좀 다른지 등을 떠올리면서 듣도록 합니다.

(모둠의 발표가 모두 끝난 후)

지금부터는 사분면에 위치한 감정 어휘들을 조정해 보도록 하겠습니다. 여러분은 발표를 들으면서 마음속으로 ‘저 감정 어휘는 저기가 아니라 다른 사분면에 있어야 더 적절한 것 같아’라든가, ‘저 감정 어휘는 저 위치가 적절해.’ 등의 생각을 했을 것입니다. 특히 모둠 별로 위치가 크게 차이나는 어휘를 중심으로 의견 나누어 보겠습니다.

이럴 땐 이렇게

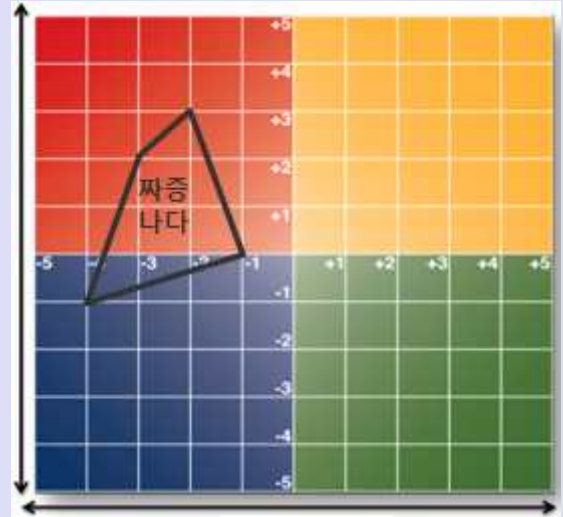
i 학급 전체 토론을 진행 시간을 단축하기 위해 교사는 각 모둠별로 각기 색이 다른 붙임 쪽지를 나누어 주고 모둠별 한 명씩 대표가 나와 칠판에 자신들이 선정한 위치에 해당 단어를 붙여 보도록 한 후, 위치 차이가 크게 나는 어휘를 중심으로만 토론을 진행할 수 있다. 이외에도 교재에 기본적으로 제시된 ‘공통 어휘’만 발표하거나 모둠별로 ‘공통 어휘 + (모둠원 사이에서 의견 차이가 컸던) 추가 어휘 1개’만을 발표하도록 하는 등 어휘 전체 토론 대상 어휘 수를 조정하여 토론 시간을 탄력적으로 운영할 수 있다.

이럴 땐 이렇게

i 학급 전체 토론을 통해 감정 위치를 조정할 수 있는 시간이 부족한 경우에는 각 모둠이 결과물을, 모든 학생이 볼 수 있도록 교사가 위치를 정리해 주는 것으로 마무리할 수 있다. 이 경우 교사는 서로 다른 위치에 놓인 동일한 어휘를 선으로 이어서 왼쪽과 같이 표시하여 줄 수 있다.

전체 토론에서 위치를 조정하기 위한 토론을 진행하였으나, 의견 차이가 좁혀지지 않는 경우에도 아래와 같은 방법으로 조정하여 줄 수 있다.

학급 전체 토론을 한 결과물은 학급 게시판에 게시하여 이후 의사소통 과정에서 학생들이 측정판을 활용할 수 있도록 지도한다.



이럴 땐 이렇게

i 추가 어휘에 비속어 및 은어 등 부적절한 표현을 적은 경우 해당 어휘에 대해 해당 모둠원 혹은 전체 학급을 대상으로 측정기 속에서 적절한 위치를 찾아보게 한다. 해당 어휘의 위치에 대한 의견을 종합하여 '비속어나 은어 표현'이 감정을 구체적으로 드러낼 수 없어 친구들 사이에 오해를 불러일으키고 갈등을 보다 심화시킨다는 점에서 보다 자신의 감정을 구체적으로 드러낼 수 있는 순화된 감정 어휘로 대체하는 것이 좋을 것을 지도한다.

이럴 땐 이렇게

i <신호등 토론으로 감정 어휘 위치 조정하는 방법(예시)>

- 모둠 대표 : 지금부터 신호등 토론으로 감정 어휘의 위치를 조정해 보도록 하겠습니다. 1사분면에 있는 어휘부터 시작해 보겠습니다. 각자 가지고 있는 빨간색, 노란색, 초록색 카드를 가지고 자신의 의견을 표현해 주시기 바랍니다. 예를 들어, 그 어휘가 그 사분면의 그 위치에 있는 것이 알맞다고 생각하면 초록색을, 알맞지 않다고 생각하면 빨간색을, 좀 더 생각해 봐야겠다고 하면 노란색을 들어주시면 됩니다. (계속 발언)

- 모둠 대표: 빨간색 카드를 든 학생이 초록색 카드보다 많을 경우에는 그 어휘를 다른 사분면으로 옮기도록 하겠습니다. 자, 그럼 1사분면에서 가로축 -5, 세로축 +3에 있는 ‘화나다’라는 감정 어휘에 대해서 이야기해 봅시다. 이 위치가 적당합니까?
(전체 모둠 6명 중, 초록색 2명, 노란색 1명, 빨간색 3명)
이 어휘의 위치에 대해서 빨간색을 든 학생들이 더 많습니다. 그러면 빨간색을 든 학생들은 의견을 발표해 주시기 바랍니다.
- 빨간색 카드를 든 학생의 발언: ‘화나다’는 감정 어휘는 불쾌감을 느끼고 에너지가 많은 감정이기 때문에 1사분면에 위치하는 것은 맞지만, 그 에너지가 매우 강한 것이기 때문에 Y축 위치를 지금의 +3에서 +5로 이동해야 한다고 생각합니다.
- 모둠 대표 발언: 다른 학생들도 동의하시나요?
- 전체 학생 발언: 네.
- 모둠 대표 발언: 과반수 학생들이 위치 이동에 동의하면, 그 감정 어휘를 최종적으로 위치 이동하고, 다음 어휘를 조정합니다.





□ 학습 내용 정리하기: 표정 전달 게임

활동목표

- 감정 표현은 언어적인 표현으로만 이루어지는 것이 아니라, 표정이나 동작, 손짓 등 비언어적 표현을 통해서도 드러난다. 상황에 따라서는 비언어적 표현이 언어적 표현을 보완하거나 강조하기도 한다. 학생들에게 비언어적 표현을 활용하는 활동을 제시함으로써 생활 속에서 비언어적 표현들을 직접적으로 사용해 볼 수 있는 기회를 제공한다.

활동형태

- 모둠별 활동

활동과정

- 감정 어휘가 적힌 단어를 가지고 이를 설명하는 스피드 게임
- 감정 어휘를 전달할 때는 소리는 내지 않고 표정만으로 그 어휘를 표현하게 한다.
- 모둠별 대표 1명을 뽑아, 1명은 감정 어휘를 비언어적 표현으로 설명하고, 나머지 학생들은 이를 보고 답을 맞히도록 한다. 1분의 제한된 시간을 주고 게임을 수행하도록 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 감정 표현은 언어적인 표현으로만 이루어지는 것이 아니라, 표정이나 동작, 손짓 등 비언어적 표현을 통해서도 드러납니다. 상황에 따라서는 비언어적 표현이 언어적 표현을 보완하거나 강조하는 역할을 하기도 합니다. 지금부터 표정, 동작, 손짓 등의 비언어적 표현만을 가지고 표정 전달 카드의 내용을 빨리 전달하는 스피드 게임을 하도록 하겠습니다. 일단 모둠에서 문제를 설명한 대표를 1명만 뽑아 주세요.

자, 모둠별로 대표를 뽑았으면, 한 명은 비언어적 표현만으로 설명을 하고, 나머지 조원들은 이를 보면서 답을 말하면 됩니다. 1분의 제한 시간 동안에 가장 많은 카드의 설명을 성공한 모둠이 이기게 됩니다.

이럴 땐 이렇게

i 교사는 기본적으로 교재에 나와 있는 기본 단어가 적힌 종이를 가져가서 게임에 활용하도록 하되, 여분의 빈 종이를 챙겨 해당 학급에서 추가된 어휘를 포함시킬 수 있다. 문제를 설명하는 학생이 교탁 앞으로 나오도록 하고, 교사는 문제를 맞히는 모둠원 뒤쪽으로 가서 문제 어휘를 보여준다. 정해진 제한 시간 안에 가장 많이 맞힌 모둠이 승리한다.

이럴 땐 이렇게

i 표정 전달 게임을 하고 시간이 남을 경우, 감정측정기를 음악과 관련 짓는 활동을 할 수 있다. 학생들은 음악을 친숙하게 여기며, 다양한 장르의 음악들을 듣는 경우가 많기 때문에 학생들의 흥미를 유도할 수 있다.

- 1단계: 모둠별로 감정측정기의 각 사분면의 감정과 어울리는 노래 찾기
- 2단계: 모둠별로 찾은 노래를 함께 들으며 느껴지는 감정 공유하기
- 3단계: 전체 토의를 통해서 노래의 위치 조정해 보기





1. 정서적 어휘 확장하기

대부분의 사람들은 정서적 어휘의 부족으로 어려움을 겪는다. 어떻게 느끼는지 물어보면, 좋다 또는 나쁘다, 끔찍하다 또는 굉장히 좋다 등 그들은 거의 항상 같은 말로 반응한다. 많은 의사소통자들은 자기 말이 자신의 느낌을 표현하고 있다고 실재와는 다르게 잘못 생각한다.

예를 들면, “나는 공연을 보러 가고 싶은 느낌이야” 또는 “나는 우리가 너무 서로만 봐왔다고 느껴”라고 말하는 것은 정서를 드러내는 것처럼 들린다. 그러나 사실 이런 문장은 정서적 내용을 포함하고 있지 않다. 첫 번째 문장에서 “느낌”은 실제 공연을 보러 가고 싶다는 “의도”를 나타낸다. 두 번째 문장에서 “느낌”은 실제로 너무 서로만 봐왔다는 “생각”을 나타낸다. 각 경우에 진짜 느낌의 단어를 첨가해 봄으로써 원래 문장에 정서가 빠져있음을 알 수 있다. 예를 들면, “나 지루해. 공연 보러 가고 싶어” 또는 “나는 우리가 서로를 너무 많이 봐왔다고 생각해. 그래서 갇혀 있는 느낌이야.”

적은 수의 어휘에 의지해서 느낌을 묘사하는 것은 적은 수의 어휘에 의지해서 색깔을 묘사하는 것처럼 제한을 받는다. 다양한 모습의 바다, 날마다 다른 하늘, 여러분이 진정으로 사랑하는 사람의 눈을 모두 “파란”색이라고 말하는 것은 전체 중 일부만 얘기하는 것이다.

하나의 느낌을 말로 표현하는 몇 가지 방법

- 하나의 단어를 사용하라.
 - “나는 화가 나” (또는 “흥분한”, “실망한”, “호기심 있는” 등등)
- 자신에게 어떤 일이 생겼는지 기술하라.
 - “속이 완전히 뒤집혀”, “기분이 너무 좋아 끝내줘.”
- 자신이 하고 싶은 것을 기술하라.
 - “나는 도망가고 싶어”, “포기하고 싶어.”

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

2. 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통의 차이

	언어적 의사소통	비언어적 의사소통
복잡성	1차원(말로만 전달됨)	다차원(목소리, 자세, 몸짓, 거리 등)
흐름	간헐적 (말하기와 침묵이 번갈아 나타남)	연속적 (비언어적으로 의사소통을 하지 않는 것은 불가능함)
명료성	해석의 오류가 적음	좀 더 모호함
영향	언어와 비언어적 단서가 모순되는 경우 영향력 감소	언어와 비언어적 단서가 모순되는 경우 영향력 증가
의도성	일반적으로 의도적임	종종 비의도적임

3. 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통의 차이

- 1) 반복하기 : 어떤 사람이 가장 가까운 약국이 어디 있는지 묻는다면, 여러분은 “여기부터 북쪽으로 두 블록을 가세요”라고 말하면서 손으로 북쪽을 가리켜 자신이 한 말을 비언어적으로 반복(repeating)할 것이다. 이런 종류의 반복은 장식용이 아니다. 사람들은 말로만 전달할 때보다 몸짓을 동반한 말을 더 잘 기억한다.
- 2) 보완하기 : 비언어적 행동은 뜻을 반복하지 않는 경우에도 그 의미를 강화할 수 있다. 보완하기(complementing) 위한 비언어적 행동은 의사소통자가 언어로 표현하고자 하는 생각이나 감정을 일치시킨다. 진지한 얼굴 표정과 목소리 톤으로 “감사합니다.”라고 말하는 것과 무표정한 얼굴로 같은 말을 하는 것의 차이를 상상해 본다면, 이 기능의 가치를 느낄 것이다.
- 3) 대치하기 : 친구가 “무슨 일이야?”라고 물을 때 여러분은 말로 대답하는 대신에

턱으로 자신의 깨진 휴대전화를 가리킨다. 많은 얼굴 표정은 말을 대치하는 기능을 한다. 감탄사와 “아이쿠”, “정말?”, “아, 제발!” 등과 같은 기능을 하는 표현을 우리는 쉽게 알아본다. 비언어적 대치하기(substituting)는 의사소통자가 감정을 말로 표현하기를 꺼리는 경우 유용하게 사용할 수 있다.

4) 강조하기 : 우리가 글을 쓸 때 특정 생각을 강조하기 위하여 이탤릭체를 사용하는 것처럼, 구두 메시지를 강조하기 위해 비언어적 장치를 사용한다. 비난하는 손가락질은(수신자가 방어적 태도를 갖게 만들 뿐 아니라) 비판을 강조한다. 어떤 말을 목소리로 강조하기(accenting)(“그것은 너의 생각이야!”)는 비언어적 강조를 덧붙이는 또 다른 방법이다.

5) 조절하기 : 비언어적 행동은 언어적 의사소통의 흐름에 영향을 줌으로써 조절하기(regulating) 기능을 한다. 우리는 머리를 끄덕임으로써(“이해해요” 또는 “계속해요”라는 의미를 전달), 다른 곳을 바라봄으로써(주의 집중이 감소되었음을 표현), 또는 문을 향해 감으로써(대화를 끝내기를 바란다는 것을 전달) 비언어적으로 대화를 조절할 수 있다. 물론, 우리 대부분은 이러한 비언어적 신호에 대하여 상대방이 주의하거나 적절하게 해석하거나 혹은 우리가 기대하는 방식의 응답이 보상되지 않는다는 것을 잘 알고 있다.

6) 모순 : 사람들은 언어적 행동과 비언어적 행동이 서로 모순(contradicting)되는 메시지를 표현한다. 이런 헛갈리는 메시지(mixed message)의 흔한 예는 핏줄이 튀어나온 상기된 얼굴을 하고 “화가 났냐고? 아니, 난 화나지 않았어!”라고 소리 지르는 사람이다. 이와 같은 상황이면 우리는 말 대신 비언어적 메시지를 믿는 경향이 있다.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

3. 3차시: 너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나!

1) 개발 의도 및 취지

3차시에서는 비폭력 대화 방법을 활용하여 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정의 이면에 자리하고 있는 욕구, 즉 감정적 동인에 대해서 고찰할 수 있는 기회를 제공한다. 개인이 갈등 상황에서 느끼는 ‘불편한 감정’은 사실 자신이 원하고 있는 것에 대한 배반에서 기인한다. 자신을 무시하는 듯한 친구의 태도에서 느껴지는 섭섭함이나 화는 사실 존중받고 싶은 마음에서 기인하는 것이기 때문이다. 하지만 모든 사람이 같은 것을 원하거나 중요하게 여기지는 않기 때문에 자신이 느낀 감정을 정확하게 표현하는 것에서 나아가 그 감정을 발생시키는 자신의 사고방식이나 가치관, 취향에 대한 표현이 뒷받침될 필요가 있다. 그 때에 비로소 서로의 감정에 대한 더 깊은 공감을 이끌어 낼 수 있으며 나아가 이후 자신이 원하는 것, 즉 갈등 상대방에게 요구해야 할 것이 무엇인지를 파악할 수 있는 것이다.

이러한 의사소통의 과정에서 또 중요한 것은 상대의 감정에 적극적으로 공감하며 듣는 ‘공감적 경청’의 태도이다. 상대가 감정을 충분히 구체적으로 표현해 주었더라도 그것을 듣는 사람이 공감하려는 마음을 가지고 있지 않다면 공감적 대화는 이루어질 수 없기 때문이다. 이에 따라, 먼저 갈등 상황에서 상대의 말을 반박하려는 목적으로 듣거나, 자신의 입장을 관철시키려는 자세에서 한 발짝 물러설 필요가 있다. 이후 “그랬구나.”라는 말을 통해 상대가 느낀 정서나 그러한 정서를 느낀 가치관을 이해하는 수용적 태도를 학습할 수 있도록 한다.

2) 수업 지도안 (교사용)

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램
프로그램

세 번째 수업

“너의 말은,
솜사탕처럼
부드럽구나!”

- 자신과 상대방의 감정과 욕구 파악하기
- 비폭력대화 방법을 알기
- 감정과 욕구를 표현하며 공감적 대화하기



3차시

■ 차시 개관 ■

이 시간은 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정과 욕구를 파악하고 이를 언어로 표현하는 활동을 통해 갈등을 해결할 수 있는 방법을 찾고 내면화하는 것을 목표로 한다. 학생들에게 갈등 상황에서 현상, 행동, 말의 내용을 평가하는 대신 자신의 감정을 드러내고 상대의 감정을 받아줌으로써 관계를 해치지 않는 대화가 완성됨을 깨닫게 한다. 이를 위해 지금 나의 감정은 어떠한지를 알아차려야 하고, 자신의 감정과 욕구를 표현할 수 있어야 한다. 다양한 또래 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하여 표현하는 연습을 통해 실제 상황에서 언어적 의사소통을 통해 갈등을 해결할 수 있는 능력을 기르고자 한다.

■ 학습 목표 ■

- 다양한 갈등 상황 이면에 존재하는 감정과 욕구를 파악할 수 있다.
- 자신의 입장, 감정, 욕구에 대해 정확하게 표현할 수 있다.
- 공감적 대화를 연습할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구 파악하기
- 나의 감정과 욕구를 파악하는 활동을 통해 상대방의 감정과 욕구 이해하기
- 비폭력대화 방법을 알기
- 공감적 대화 연습하기

■ 준비물 ■

학습지, 필기도구

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 - 말의 중요성 알기 <ul style="list-style-type: none"> - 탈무드의 '허' 이야기를 읽고 말의 중요성에 대해 생각해 보고 자신의 대화 태도를 점검함 □ 학습 목표 확인하기 	
전개 (33분)	<p>【활동 1】 감정과 욕구 파악하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소설 속 인물의 감정과 욕구 파악하기 - 감정과 욕구 표현의 필요성 알기 <p>【활동 2】 비폭력대화 연습하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 모둠별로 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하여 비폭력대화 4단계로 구성해 기 <p>【활동 3】 공감의 대화 연습하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공감적 듣기에 대해 알기 - 모둠별로 비폭력 대화 내용 발표하기 	
정리 (7분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 □ 나의 다짐 써 보기 <ul style="list-style-type: none"> - 나의 다짐 쓰기 활동을 통해 이번 차시의 활동 내용을 내면화하기 	



□ 동기 유발 - 탈무드의 '허' 이야기를 통해 말의 중요성 알기

활동목표

- 예화를 통해 말의 중요성에 대해 생각해 보고 나의 평소 대화 태도를 점검해 보게 한다. 협력적인 대화의 방법을 생각해 봄으로써 수업에 대한 흥미와 관심을 유도한다.

활동형태

- 선생님의 설명, 모둠별 활동

활동과정

- 탈무드의 '허' 이야기를 제시한다.
(이야기는 참고 자료에 있음)
- 교사의 질문을 통해 생각하거나 느낀 바를 발표하게 한다.
- 박준의 '운다고 달라지는 일은 아무것도 없겠지만'을 제시한다.
- 질문과 대답을 통해 학생들의 생각을 발표하게 한다.

[교사 설명(예시)]

- 모둠별로 나눠 준 세 편의 이야기를 읽어 봅시다. 이 이야기는 유대인의 지혜를 모아 놓은 탈무드에 나오는 예화입니다.
- 여러분이 읽은 세 개의 이야기가 하고자 하는 바는 무엇일까요? (소책자에 기록하고 발표하게 함)
- 여러분이 방금 발표한 내용처럼 탈무드의 세 편의 이야기는 말의 중요성에 대한 이야기입니다. 다음은 어느 책에 나오는 말입니다. 다 같이 한 번 읽어 보겠습니다. (시각 자료로 제시)

말은 사람의 입에서 태어났다가 사람의 귀에서 죽는다. 하지만 어떤 말들은 죽지 않고 사람의 마음속으로 들어가 살아남는다.

- 박준 <운다고 달라지는 일은 아무것도 없겠지만> 중

- 윗글의 죽지 않고 살아남는 말은 어떤 말일까요? (학생 대답) 여러분은 다른 사람에게 어떤 말을 들었을 때 그 말이 잊히지 않고 계속 기억되나요? (학생 대답) 여러분들은 평소 다른 사람에게 어떤 말을 많이 하고 있는지 생각해 봅시다. (소책자에 기록)
- 여러분, 이번 시간에는 비폭력 대화에 대해 배우려고 합니다. 언어폭력이란 말을 들어 보셨을 겁니다. 무심코 던진 말 한마디에 상처받는 사람들도 있고, 본의와는 달리 상대를 화나게 하거나 오해를 사 갈등을 일으키는 경우도 적지 않습니다. 또한, 언어로 마음에 상처가 나면 우리 몸은 통증을 느낀다고 합니다. 제대로 된 대화는 사람의 마음을 위로하고 행복을 느끼게 해 주지만 배려와 존중이 생략된 대화는 어떤 폭력보다 아프고 그 후유증도 길게 갑니다. 비폭력대화는 내 마음을 알고 상대의 마음을 알아주는 대화 방법입니다. 이번 시간 활동을 통해 갈등 상황을 대화로 해결할 수 있는 사람, 나아가 다른 사람에게 위로와 행복을 주는 대화를 할 수 있는 여러분이 되기를 바랍니다.

이럴 땐 이렇게

i 교사는 학생이 발표할 때 발표 내용이나 태도에 대해 긍정적 반응을 보여 준다. 또한 학생들의 발표 내용과 연관 지어 우리말에는 말과 관련된 속담이 많음을 인식하게 하고, ‘아 다르고 어 다르다.’, ‘가는 말이 고와야 오는 말이 곱다.’ 등의 속담과 세 이야기가 말하고자 하는 바를 연관지어, 말의 중요성에 대해 교사가 정리해 준다.

□ 학습 목표 확인하기

- 다양한 갈등 상황 이면에 존재하는 감정과 욕구를 파악할 수 있다.
- 비폭력대화의 방법을 알고 실천할 수 있다.
- 자신의 입장, 감정, 욕구에 대해 정확하게 표현할 수 있다.



● 전 개

활 동 목 표

- 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하고, 이를 비폭력 대화로 표현하는 활동을 통해 의사소통을 통한 갈등 해결 능력을 기를 수 있도록 한다. 이 과정에서 비폭력 대화는 정답이 존재하는 대화가 아니라 자신과 상대방을 이해해가는 과정임을 깨닫게 한다. 또한 공감적 듣기의 중요성을 알고 상대방의 말에 공감적 반응을 보이며 경청하는 태도를 기를 수 있도록 한다.

활 동 과 정

- 전개 부분은 크게 세 부분으로 나뉜다.
- <활동 1>은 통해 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악해 보게 한다.
- <활동 2>는 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 비폭력 대화의 4단계로 표현해 본다.
- <활동 3>은 공감적 대화 연습을 한다.
- 이러한 일련의 활동을 통해 갈등 상황을 언어적 의사소통으로 해결하는 능력을 기를 수 있다.

이런 댐 이렇게

- i** • 활동 1과 2에서 모둠 활동을 하기 전 교사가 시범을 보임으로써 학생들이 활동 방법을 이해할 수 있도록 한다.
- 나의 감정과 욕구를 파악하는 활동을 통해 상대방의 감정과 욕구도 파악할 수 있게 되며, 이를 통해 갈등 상황을 해결할 수도 있지만, 갈등 상황이 생기지 않도록 미리 대처할 수 있는 방법도 될 수 있음을 깨닫게 한다.

□ 활동 1: 감정과 욕구 파악하기

활동과정

- 김유정의 '동백꽃' 애니메이션을 시청한다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=iLgHkIU-p9Y>

youtube.com 검색어: 김유정의 동백꽃

※ 시간의 여유가 없을 경우, 1분 8초부터 2분 20초까지만 보여준다. 동영상 보여 줄 환경이 되지 않는다면, 참고자료에 제시된 소설의 일부를 보여 주어도 무방하다.

- 소설 '동백꽃'에서 '나'의 감정과 욕구가 무엇인지 생각해 보게 한다.
- 점순이의 감정과 욕구가 무엇인지 파악해 보게 한다.
- 자신의 감정과 욕구를 표현하는 것이 왜 필요한지 깨닫게 한다.

[교사 설명(예시)]

- 다른 사람과의 갈등을 해결하기 위해서는 서로의 마음을 아는 것이 중요합니다. 그런데 여러분은 자신의 마음을 잘 알고 있나요? 그렇지 않다고요? (시각자료로 현미경과 망원경 사진 제시) 무엇인가요? 무엇을 할 때 쓰는 건가요? 여러분의 마음을 알기 위해서도 현미경이 필요합니다. 화가 나거나 불안하거나 초조할 때 자신의 마음을 현미경으로 들여다보면 자신이 무엇을 원하는지 알 수 있게 됩니다. 또한 화가 나거나 마음이 급해서 어떤 말이 튀어 나오거나 행동을 하려고 할 때 망원경으로 자신의 말이나 행동이 어떤 결과를 가져올지 보게 되면 그 말이나 행동을 멈출 수 있게 됩니다.
- 여러분은 화가 나거나 불안하면 어떤 말이나 행동을 하나요?(학생 대답) 그럼 어떤 일이 벌어지나요?(학생 대답) 그렇다면 그 일은 여러분이 원하는 결과인가요? 그래서 여러분은 화가 나거나 불안하거나 하는 상황에서 잠시 멈추고 여러분의 마음을 들여다보아야 합니다. 그럼 지금부터 마음을 들여다보는 연습을 해 보도록 하겠습니다.
- 그렇다면 소설 속의 점순이는 '나'에게 왜 그렇게 했을까요? 소녀와 점순이의 감정과 욕구는 무엇이였을까요?(학생 대답)
- '나'가 자신의 감정을 솔직하게 표현했거나 상대방의 마음을 이해했다면 어땠을까요? (학생 대답) 네. 이처럼 자신의 감정과 욕구를 표현하거나 상대방의 감정과 욕구를 알게 되면 갈등을 해결할 수 있지만 갈등이 생기지 않게 미리 예방할 수도 있게 됩니다.

이럴 땐 이렇게

- i** · 동백꽃의 점순이와 나는 신분 차이가 있음을 미리 안내해 준다.
- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다. 학생들이 발표에 소극적일 경우 생각의 피자판(참고자료에 제시)을 활용하여 붙임 쪽지에 자신의 생각을 쓰도록 하여 모둠별로 공유하도록 한다.
- 학생들에게 감정과 욕구라는 단어가 어려울 수 있으므로, 느낌과 원하는 것을 찾게 한 후, 감정과 욕구라는 단어로 대체하여 설명한다.
- 느낌을 표현할 때 ‘~한다고 느껴, ~와 같이 느껴, 마치 ~처럼 느껴’라고 표현하는 경우 느낌보다 생각을 표현하는 경우가 많다. ‘~한다고 느낀다.’의 표현보다 단순하게 감정을 나타내는 단어로 표현할 수 있도록 지도한다. 예를 들어 ‘친구들에게 오해를 받고 있다고 느껴진다.’고 표현하면, 이는 다른 사람이 나를 어떻게 생각하는지에 대한 평가의 말임을 인식하게 하고, ‘걱정스럽다. 괴롭다’라고 말하는 것이 느낌을 표현하는 것임을 알려 준다.
- 느낌을 표현할 때에는 구체적 느낌을 나타내는 낱말을 사용할 수 있도록 하고 느낌말 목록표나 감정카드를 활용하여 자신의 느낌을 더 명확하게 나타낼 수 지도한다.
- 학생들이 욕구를 파악하는 것을 어려워 할 때는 욕구 목록표나 욕구 카드를 활용한다.
- 느낌말 목록표나 욕구 목록표는 완전한 것이 아니므로 자신의 감정이나 욕구를 추가할 수도 있음을 안내한다. 감정 카드나 욕구 카드는 시중에 판매하는 카드를 사용할 수 있다.

[느낌말 목록표]

<욕구가 충족되었을 때>

- 감동받은, 뭉클한, 감격스런, 벅찬, 환희에 찬, 황홀한, 충만한
- 고마운, 감사한
- 즐거운, 유쾌한, 통쾌한, 흥쾌한, 기쁜, 반가운, 행복한
- 따듯한, 감미로운, 포근한, 푸근한, 사랑하는, 훈훈한, 정겨운, 정을 느끼는, 친근한
- 뿌듯한, 산뜻한, 만족스런, 상쾌한, 흡족한, 개운한, 후련한, 든든한, 흐뭇한, 홀가분한
- 편안한, 느긋한, 담담한, 친밀한, 친근한, 긴장이 풀리는, 안심이 되는, 차분한, 가벼운
- 평화로운, 누그러지는, 고요한, 여유로운, 진정되는, 잠잠해진, 평온한
- 흥미로운, 매혹된, 재미있는, 끌리는
- 활기찬, 짜릿한, 신나는, 용기 나는, 기력이 넘치는, 기운이 나는, 당당한, 살아있는, 생기가 도는, 원기가 왕성한, 자신감 있는, 힘이 솟는
- 흥분된, 두근거리는, 기대에 부푼, 들뜬, 희망에 찬, 기분이 들뜬

<욕구가 충족되지 않았을 때>

- 걱정되는, 까마득한, 암담한, 염려되는, 근심하는, 신경 쓰이는, 뒤숭숭한
- 무서운, 섬뜩한, 오싹한, 간담이 서늘해지는, 겁나는, 두려운, 진땀나는, 주눅 든
- 불안한, 조바심 나는, 긴장한, 떨리는, 안절부절 못하는, 조마조마한, 초조한
- 불편한, 거북한, 견여쩍은, 곤혹스러운, 멧쩍은, 쑥스러운, 언짢은, 괴로운, 난처한, 답답한, 갑갑한, 서먹한, 어색한, 찝찝한
- 슬픈, 구슬픈, 그리운, 목이 메는, 서글픈, 서러운, 쓰라린, 애끓는, 울적한, 참담한, 처참한, 한심스러운, 비참한, 안타까운, 처연한
- 서운한, 김빠진, 애석한, 야속한, 낙담한, 냉담한, 섭섭한
- 외로운, 고독한, 공허한, 허전한, 허탈한, 막막한, 쓸쓸한, 허한
- 우울한, 무력한, 무기력한, 침울한, 꿀꿀한,
- 피곤한, 고단한, 노곤한, 따분한, 맥 빠진, 귀찮은, 지겨운, 절망스러운, 좌절하, 힘든, 무료한, 성가신, 지친, 성가신, 지친, 심심한
- 혐오스런, 밥맛 떨어지는, 질린, 정떨어지는
- 혼란스러운, 멍한, 창피한, 놀란, 민망한, 당혹스런, 부끄러운
- 화나는, 끓어오르는, 속상한, 악 오르는, 분한, 울화가 치미는, 분개한, 억울한, 열나는

<느낌과 혼동하기 쉬운 느낌이 아닌 감정들>

강요당한 / 거절당한 / 공격당한 / 궁지에 몰린 / 따돌림 당하는 / 배신당한 / 버림받은
 오해받은 / 위협당하는 / 의심받은 / 무시당한 / 이용당하는 / 인정받지 못하는 / 조종당하는
 학대받은 / 협박당하는

[욕구 목록표]

자율성	자기 결정, 선택, 자유, 자립, 사생활 존중
신체적/생존	공기, 음식, 물, 주거, 휴식, 수면, 안전, 신체적 접촉(스킨십), 성적표현, 따뜻함, 부드러움, 편안함, 돌봄을 받음, 보호받음, 자유로운 움직임, 운동
사회적/정서적 상호의존	나눔, 봉사, 친밀한 관계, 유대, 소통, 연결, 배려, 존중, 공감, 이해, 수용, 지지, 협력, 도움, 감사, 인정, 승인, 사랑, 애정, 관심, 호감, 우정, 나눔, 소속감, 공동체, 안도, 위안, 신뢰, 정서적 안정, 자기보호, 안정성, 정직, 진실
놀이/재미	즐거움, 재미, 유머, 흥분
삶의 의미	기여, 능력, 도전, 명료함, 발견, 보람, 의미, 축하, 애도, 기념, 깨달음, 자극, 중요성, 참여, 회복, 효능감, 희망
진실성	진실, 성실성, 존재감, 일치, 개성, 자기존중, 비전, 꿈
아름다움/평화	아름다움, 평탄함, 출가분함, 여유, 평등, 조화, 질서, 평화, 영적 교감, 영성
자기 구현	성취, 배움, 생산, 성장, 치유, 숙달, 전문성, 가르침, 자각, 자기표현

□ 활동 2: 비폭력대화 연습하기



- 비폭력대화의 개념을 설명한다.
- 비폭력 대화 4단계를 설명한다. 교사가 사례를 들어 실제 시범을 보인다.
- 모둠별로 실제 겪었던 갈등 상황 중 하나를 선정하여 비폭력대화 4단계를 활용한 대화 내용을 구성해 보게 한다.

[교사 설명(예시)]

– 갈등을 원만하게 해결하는 대화법으로 비폭력대화가 있습니다. 비폭력대화란 내 마음을 알고 상대의 마음을 알아주는 대화법입니다. 지금부터 비폭력대화를 배워 보도록 하겠습니다. 말하기에는 ‘나’를 주어로 하는 말하기와 ‘너’를 주어로 하는 말하기가 있습니다. (시각 자료로 다음 자료 제시)

‘너’ 전달법	‘나’ 전달법
“(너) 왜 이렇게 늦었어. 일찍 좀 다녀.”	“(나) 걱정했어. 늦으면 미리 전화해 줄래?”
“(너) 왜 이렇게 시끄러워. 좀 조용히 해.”	“(나) 공부하고 있어. 소리 좀 낮춰 줄래?”

너를 주어로 말하면 상대에게 비난하거나 강요하는 말로 들리지만, 나를 주어로 말하면 내 상황과 느낌을 알리고 원하는 것을 말하기 때문에 부탁의 말로 들립니다. 비폭력 대화는 나를 주어로 말하는 ‘나 전달법’의 대화입니다.

– 비폭력 대화의 형식은 다음과 같습니다.(시각 자료로 비폭력 대화 단계표를 제시한다.)

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 ____을 보았을 때(들었을 때)
느낌	그 상황에서 자신의 느낌 알아차리기	나는 _____느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는 _____이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	_____을 해 줄 수 있겠니?

- 그럼 관찰, 느낌, 필요, 부탁의 과정으로 말해볼까요? 친구가 내 물건을 허락 없이 가져간 상황을 가정해 봅시다. 먼저 ‘관찰’의 과정을 적용해 보죠. “내 핸드폰을 네가 허락 없이 가져가는 걸 봤어”라고 일어난 일을 관찰한 결과를 말할 수 있겠지요. 그 다음 단계는 관찰에 대한 ‘느낌’을 표현하는 것인데요, 내 물건을 허락 없이 가져가는 걸 보았을 때의 느낌 그대로 “나는 속상해”라고 이야기할 수 있습니다. 느낌은 욕구가 충족되거나 충족되지 않은 것에 대한 신호라고 말할 수 있습니다. 나는 친구가 내 물건을 허락 없이 만지거나 가져가는 걸 보면 왜 속상할까요? 욕구는 느낌의 원인이고 내가 원하는 것, 필요로 하는 것, 내게 중요한 것으로 인간이 지니는 보편적 가치라고 할 수 있는데 이럴 경우 나의 욕구는 ‘존중일’ 것입니다. 그런 욕구를 충족하지 못했으니 속상한 게 당연하겠지요. 마지막 단계는 ‘부탁’입니다. 나의 욕구를 충족하기 위해 부탁을 하는 것으로 부탁에는 연결 부탁과 행동 부탁이 있습니다. 연결 부탁은 대화에 상대를 초대하는 방법으로 “넌 어떻게 생각해?”, “넌 어때?” 식으로 대화를 연결하는 것이고 행동 부탁은 구체적인 행동에 대한 부탁으로 긍정적으로, 명확하게 표현합니다. 위의 상황에서 나는 친구에게 어떤 행동 부탁을 하고 싶을까요? 아마도 친구가 내 물건을 빌려 쓰고 싶을 때 미리 허락을 받는 것이겠지요? 이때 친구에게 “앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?”라고 부탁합니다.

- 모듈별로 갈등 상황에서 나의 감정과 욕구를 파악해서 비폭력 대화 4단계를 활용해서 어떻게 말할지 생각해 보도록 합니다.

이럴 땐 이렇게

- i** · 비폭력 대화의 4단계를 교사가 직접 시범을 보인다. 이 때 다음 자료를 표로 만들어 단계별로 시각 자료로 제시한다.

<친구가 내 물건을 허락 없이 만졌을 때>

관찰 : 네가 허락 없이 내 핸드폰을 만지는 걸 보았을 때

느낌 : 나는 속상했어.

욕구 : 왜냐하면 나는 존중을 원하기 때문에

부탁 : 앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?(가져가면 좋겠어)

- 모둠별로 또래 관계에서 겪을 수 있는 갈등 상황을 선정한 후 비폭력 대화의 4단계로 대화 내용을 구성해 보게 한다. 토의를 통해 같은 상황이라도 감정이나 욕구가 다를 수 있음을 알게 한다. 모둠 내에서 활발한 의사소통이 이뤄지지 않을 경우 활동 1과 같이 붙임쪽지를 활용하여 대화의 내용을 써 보게 할 수 도 있다.
- 모둠별로 비슷한 갈등을 선정할 수도 있으므로 ‘모둠 활동 시, 교우 관계, 이성 문제’ 등 모둠별로 각기 다른 상황을 제시하거나 추첨을 통해 선정해 주는 방법을 활용하도록 한다.
- 자신이 겪은 갈등 상황 선정을 어려워하는 모둠이 있으면 교사가 구체적인 갈등 상황을 제시해 준다.

- 친구가 툭 쳤는데 사과하지 않고 간다.
- 친구가 내 체육복을 빌려갔는데, 제때 돌려주지 않았다.(또는 너무 더러워졌다.)
- 친구가 나에게 거짓말을 했다는 사실을 알았을 때
(가족 여행을 간다고 내 생일에 못 온다고 했던 친구가 PC방에 가느라 오지 않은 걸 알았을 때)
- 약속 시간에 늘 늦게 오는 친구가 있다.
- 수업 시간에 친구가 자꾸 장난을 치고 쪽지를 보내 수업을 방해한다.
- 활동을 할 때 다른 친구들의 의견을 무시하고 자신의 의견만 주장하는 친구가 있다.
- 모둠 활동에 성실하게 참여하지 않고 무임승차하는 친구가 있다.
- 친구가 나를 놀린다.(외모, 별명 등)

- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다. 모둠 토의를 통해 대화를 수정, 보완하면서 비폭력 대화는 정답이 존재하는 것이 아니라 어떻게 말하는 것이 더 좋을까를 생각해보면서 나와 상대방을 이해하는 과정임을 깨닫게 한다.

□ 활동 3: 공감의 대화 연습하기



- 공감적 듣기 방법이 무엇인지 안내한다.
- 두 사람씩 짝이 되어 공감의 대화를 연습한다.

[교사 설명(예시)]

- (활동2를 끝내고) 비폭력 대화를 연습해 보니 어떤 생각이 드나요? 이렇게 열심히 생각하고 준비해서 말할 때 상대방은 어떻게 들어주었으면 좋을까요? 잠깐 영상을 보고 계속하겠습니다. (무한도전의 '그랬구나' 영상을 보여 줌)
- 여러분 혹시 소리굽쇠를 아시나요? 한 쪽을 올리면 다른 한 쪽도 똑같은 음을 내는 음향 측정 기구입니다. 똑같은 음을 내는 것, 공명이라고 합니다. 같은 감정을 느끼는 것은 무엇이라고 하나요? 그렇습니다. 공감이라고 합니다. 여러분도 상대방에게 자신의 감정과 욕구를 표현하기 위해 어떻게 말할까 열심히 준비해서 말했는데 상대방이 공감하지 않고 듣고 있다면 어떨까요? 갈등을 해결하기 위해서는 비폭력대화로 말하는 것도 중요하지만 상대방의 말을 공감하고 듣는 태도도 중요합니다.
- 공감적 듣기에 대해 설명한다. (상대방의 말을 분석하거나 평가하지 않고, 그 사람의 생각이나 감정을 깊이 있게 이해하는 것. 경청하기→반응하기→확인하기→공감 표현하기의 4단계로 이루어짐)
- 영상에서 왜 '그랬구나'라는 공감적 반응을 보였는데도 말하는 사람은 왜 상대방이 공감한다는 생각을 하지 못할까요? 그렇습니다. 공감적 듣기에서 중요한 것은 반응 자체가 아니라 상대방의 감정에 대해 공감하는 마음이기 때문입니다.
- 자, 그럼 모둠별로 2명씩 앞으로 나와 어떤 갈등 상황이었는지를 먼저 설명하고 한 명은 말하는 사람, 한 명은 듣는 사람의 역할을 맡아 대화를 해 보도록 하겠습니다.

이럴 땐 이렇게

- i** • 모둠별로 둘이 짝이 되어 한 명은 비폭력 대화, 한 명은 공감적 듣기의 방법으로 <활동 2>의 내용을 발표한다.
- 다른 모둠에서 수정, 보완할 내용이 있으면 발표하게 한다.



정 리

□ 학습 내용 정리하기

- 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구 파악하기
- 나의 감정과 욕구를 파악하는 활동을 통해 상대방의 감정과 욕구 이해하기
- 비폭력 대화의 4단계: 관찰, 느낌, 욕구, 부탁
- 나 전달법, 공감의 대화 연습하기

□ 나의 다짐 써 보기



- TV 동화 '따돌림 받는 아이'를 시청한 후 나의 다짐 써 보기 : 갈등 상황에 대한 경험 또는 도입 단계의 나의 대화 태도와 관련 지어 앞으로 어떻게 할 것인지 자신의 생각과 다짐을 써 보게 한다.
- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=htOYcYLVISU>

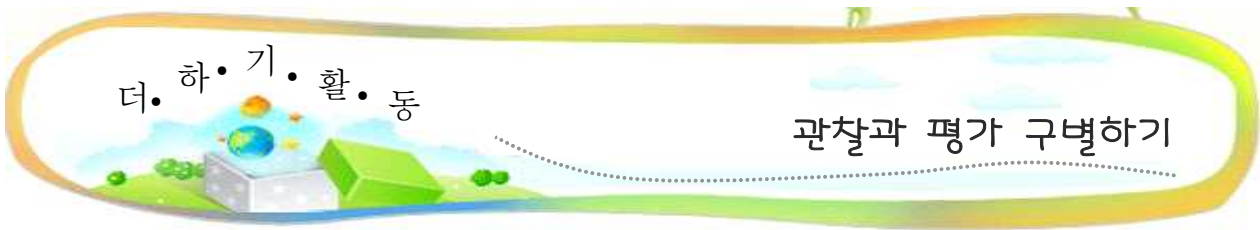
youtube 검색어: 따돌림 당하는 아이

이럴 땐 이렇게

- i** 영상을 시청할 환경이 안 될 때는 다음 시를 제시한 후 나의 다짐을 쓰게 한다.

친구에게 화가 났다.
화가 났다고 말하니 화가 사라졌다.
원수에게 화가 났다.
화가 났다고 말하지 않았다.
화는 점점 더 커져만 갔다.

- 윌리엄 블레이크 <A poison tree> 중에서



우리는 어떤 현상을 관찰할 때, “좀 이상하지 않아?”, “그건 아닌 것 같아.”와 같이 무심결에 평가하는 말을 많이 하게 된다. 다른 사람과의 갈등을 일으키지 않기 위해서는 관찰과 평가를 구분하여 말하는 방법을 아는 것도 중요하다.



1. 다음 그림을 제시하여 관찰하게 한 후, 관찰한 내용을 적어 보게 한다.

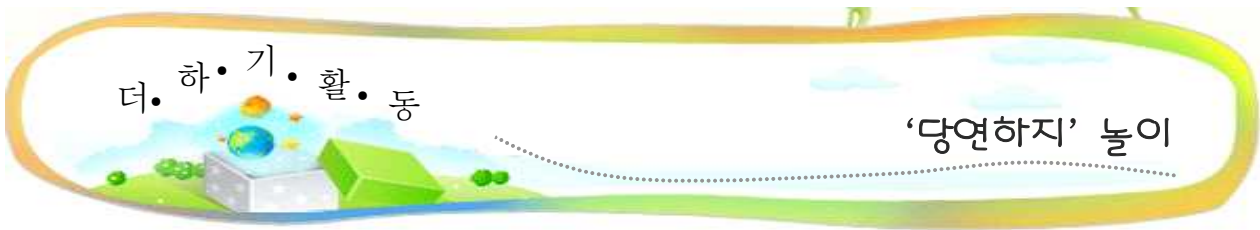


반 고흐 ‘감자를 먹는 사람들’

2. 관찰만 나타난 문장과 평가가 들어간 문장을 각각 골라 학생들에게 들려 준 후, 그 말을 들은 기분이 어떠한지, 왜 그런 기분이 들었는지 질문한다.
3. 관찰과 평가의 차이를 설명하고 앞서 그림을 관찰하고 적은 내용을 관찰과 평가로 구분해 보게 한다.

이럴 땐 이렇게

- 우리가 하는 말 중에 평가의 말이 생각보다 많음을 깨닫게 해 주고, 관찰의 말을 들었을 때와 평가의 말을 들었을 때 어떤 차이가 있는지 생각해 보게 한다.
- 자신이 쓴 말을 옆 짝에게 다른 어조와 표정으로 말해 보게 한 후, 옆 짝에게 어떤 느낌이었는지 말해 보게 한다.
- 말이라도 반언어적, 비언어적 표현에 따라 의미가 다르게 전달될 수 있음을 설명한다.



비폭력대화에는 ‘나’ 전달법과 ‘너’ 전달법이 있습니다. ‘너’ 전달법은 때로 상대의 마음을 다치게 하기도 합니다. 이 활동을 통해 ‘너’ 전달법이 듣는 사람에게 어떠한 영향을 미치는지 생각해 봅시다.



1. 학생들이 두 명씩 짝이 되어 한 명이 ‘너 (어떠하)지?’의 질문을 하면 ‘당연하지.’로만 대답하게 한다.
2. 둘이 번갈아 가며 질문하고 답하게 한다.
3. ‘당연하지.’라고 답을 못 한 사람이 지게 된다.
4. 게임이 끝난 후 대답하기 어려웠던 질문이 무엇이었는지, 이기기 위해 어떤 질문을 하려고 했는지 등에 대해 토의해 보게 한다.



<세 치 혀 1>

한 장사꾼이 여기저기서 큰 소리로 외치고 있었다. “행복하게 사는 방법을 아주 싸게 팝니다! 관심 있는 분들은 이쪽으로 얼른 오세요!” 이 말을 들은 사람들은 너 나 할 것 없이 그 장사꾼에게로 모여들었다. “그런 방법이 있단 말이에요? 제가 살게요! 어서 보여 주세요!” 많은 사람들 사이에는 랍비도 몇 명 있었다. 장사꾼이 대답했다. “행복하게 사는 방법은 아주 단순하지요. 그것은 바로 자기의 혀를 조심하는 것입니다.” 그 전까지 궁금함을 못 참고 앞다투어 상인을 찾았던 사람들은 단번에 그 말에 수긍하며 자리를 떠났다.

<세 치 혀 2>

한 랍비가 제자들을 집에 초대하여 맛있는 음식을 대접하였다. 여러 맛있는 음식 가운데는 소와 양의 혀로 만들어진 요리도 있었는데 게 중에는 딱딱하게 굳어버린 혀 요리와 부드러운 혀 요리가 있었다. 제자들은 모두 부드러운 혀 요리만 가려 먹었다. 이를 본 랍비는 이렇게 말하였다. “사람이라면 누구나 부드러운 혀를 좋아하기 마련이지. 그러니 너희도 혀가 항상 부드러울 수 있도록 잘 간수해야 한다. 딱딱한 혀는 괜한 다툼이나 분쟁을 일으킨다는 걸 명심하여라.”

<세 치 혀 3>

랍비는 그의 시중을 드는 아이에게 시장에 가서 제일 맛있어 보이는 요리를 사오라고 하였다. 그 아이는 시장에서 혀 요리를 사왔다. 시간이 얼마 지나지 않은 어느 날, 랍비는 아이에게 또 다른 심부름을 시켰다. 랍비는 이번에는 시장에서 제일 값이 싼 요리를 사오라고 말하였다. 그런데 그 아이는 저번과 마찬가지로 똑같은 혀 요리를 사왔다. 그러자 이유가 궁금해진 랍비는 이렇게 물었다. “너는 왜 가장 맛있는 요리를 사오라고 할 때도, 가장 싼 요리를 사오라고 할 때도 똑같이 혀를 사오는 것이냐?” 아이가 대답했다. “혀만큼 좋고 나쁜 것이 공존하는 게 또 어디 있겠습니까. 좋은 마음을 먹으면 한 없이 좋을 수 있는 것이 혀고 나쁜 마음을 먹으면 한 없이 나빠질 수 있는 것이 혀기 때문에 그리 행동하였습니다.”



.....

나흘 전 감자 쪄간만 하더라도 나는 저에게 조금도 잘못된 것은 없다.

계집애가 나물을 캐러 가면 갔지 남 울타리 옆에 데 뽕이질을 하는 것은 다 뭐냐. 그것도 발소리를 죽여 가지고 등 뒤로 살며시 와서

“애! 너 혼자만 일하니?”

하고 긴치 않는 수작을 하는 것이었다.

어제까지도 저와 나는 이야기도 잘 않고 서로 만나도 본척만척하고 이렇게 점잖게 지내던 터이런만, 오늘로 갑작스레 대견해졌음은 웬일인가. 향차 망아지만 한 계집애가 남 일하는 놈 보구.....

“그럼 혼자 하지 떼루 하디?”

내가 이렇게 내배알는 소리를 하니까

“너, 일하기 좋니?”

또는

“한여름이나 되거든 하지 벌써 울타리를 하니?”

잔소리를 두루 늘어놓다가 남이 들을까 봐 손으로 입을 틀어막고는 그 속에서 깔깔대인다. 별로 우스울 것도 없는데, 날씨가 풀리더니 이놈의 계집애가 미쳤나 하고 의심하였다. 게다가 조금 뒤에는 제 집계를 할끔할끔 돌아보더니 행주치마의 속으로 껴던 바른손을 뽑아서 나의 턱밑으로 불쑥 내미는 것이다. 언제 구웠는지 아직도 더운 김이 핵 끼치는 굵은 감자 세 개가 손에 뿌듯이 쥐였다.

“느 집엔 이거 없지?”

하고 생색 있는 큰소리를 하고는, 제가 준 것을 남이 알면 큰일 날 테니 여기서 얼른 먹어 버리란다. 그리고 또 하는 소리가

“너, 봄 감자가 맛있단다.”

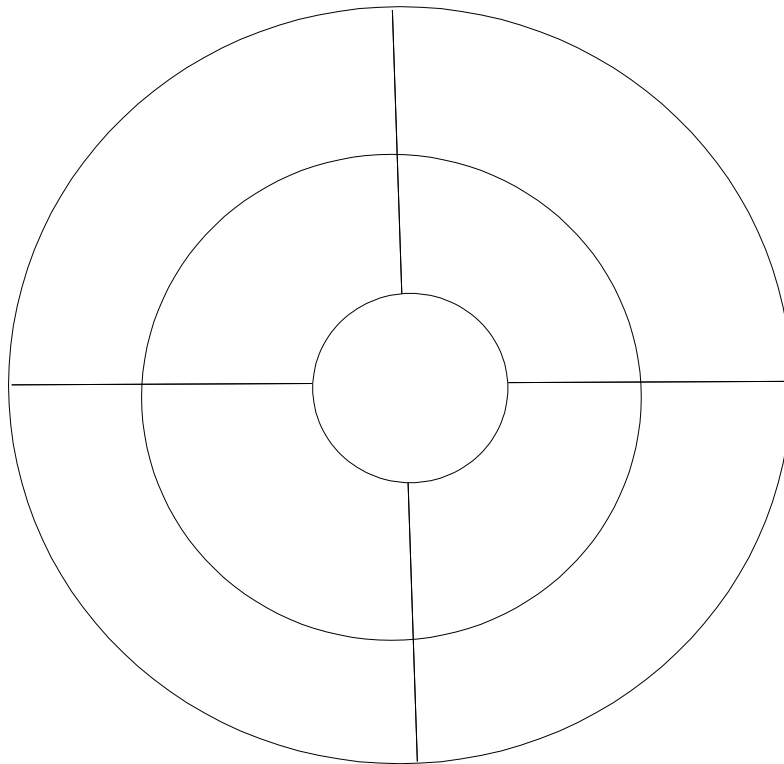
“난 감자 안 먹는다, 니나 먹어라.”

나는 고개도 돌리지 않고 일하던 손으로 그 감자를 도로 어깨 너머로 쑥 밀어 버렸다.

.....

모둠

[감정과 욕구 파악하기]



활동 방법

1. 맨 안쪽 원 안에 주제어인 ' 감정과 욕구'를 쓰게 한다.
2. 모둠원이 각각 4등분 원의 한 부분을 맡아 자신이 적은 붙임쪽지를 붙인다.
3. 가운데 원에는 소녀와 점순이의 감정과 욕구를 파악한 붙임쪽지 2장을 각각 붙인다.
4. 제일 바깥쪽 원에는 '만약 자신의 감정을 제대로 표현했다면 어떻게 됐을까?'와 '자신의 감정을 제대로 표현하는 것이 중요한 이유는?'이라는 질문에 답한 붙임 쪽지 2장을 각각 붙인다.



1. 비폭력대화의 4가지 요소

1) 관찰

어떤 상황에서 있는 그대로, 실제로 무엇이 일어나고 있는가를 관찰한다. 나한테 유익하든 그렇지 않든 상대방의 말과 행동을 있는 그대로 관찰하는 것이다. 상대방의 행동을 내가 좋아하느냐 싫어하느냐 여부를 떠나, 판단이나 평가를 내리지 않으면서 관찰한 바를 명확하게 그대로 말하는 것이다. 관찰에 평가를 섞으면 듣는 사람은 이것을 비판으로 듣게 되고, 우리가 하는 말에 저항감을 느끼기 쉽다.

예) 관찰 - “내 말이 끝나기 전에 네가 전화를 끊었을 때 ...”

평가 - “네가 무례하게 행동할 때 ...”

2) 느낌

그 행동을 보았을 때 어떻게 느끼는가를 말한다. 아픔, 무서움, 기쁨, 즐거움, 짜증 등의 느낌을 표현하는 것이다. 느낌을 명확하고 구체적으로 표현할 수 있는 어휘를 활용함으로써, 우리는 좀 더 쉽게 유대 관계를 맺을 수 있다. 비폭력 대화에서는 실제 우리의 느낌을 표현하는 말과, 우리의 생각/평가/해석을 나타내는 말을 구별한다. 보통 우리는 “느낀다”는 말을 많이 쓰지만, 실제로는 느낌보다는 생각을 표현하는 경우가 많다. 예를 들어 “나는 무시당하고 있다고 느낀다.”는 우리의 느낌이 아니라, 다른 사람의 행동에 대한 나의 해석을 드러내는 말이다.

3) 필요/욕구

자신이 포착한 느낌이 내면의 어떤 욕구와 연결되는지를 말한다. 비폭력 대화는 다른 사람의 말이나 행동이 우리의 느낌을 불러일으키는 자극이 될 수 있어도, 결국 우리 느낌의 원인이 아니라는 인식을 새롭게 해준다. 우리가 갖게 되는 느낌은 당시 나의 필요와 기대에 따른 것이기도 하지만, 다른 사람의 언행을 받아들이는 우리 자신의 마음 자세에 달린 것이기도 하다.

비폭력 대화의 세 번째 요소는 우리 자신의 느낌을 불러일으키는 데 영향을 주는, 우리 내면의 선택에 대한 책임을 우리 스스로가 지도록 한다. 다른 사람을 탓하기 보다는 자신의 욕구와 희망, 기대, 가치관이나 생각을 인정함으로써 우리는 자신의 느낌에 대해 책임을 진다. “나는 ~이 필요하기 때문에 나는 ~을 느낀다.”는 표현으로 바꾸면 자신의 책임에 대한 인식을 깊게 할 수 있다.

예) “네가 음식을 남기면 엄마는 실망한다.” → “엄마는 네가 튼튼하고 건강하게 자라기를 바라기 때문에 네가 음식을 남기면 실망한다.”

하지만, 비폭력 대화에서는 한 걸음 더 나아가 ‘나’에게 자신이 무엇을 원하는지, 곧 자신의 어떤 욕구나 기대, 희망, 가치관이 충족되지 못했는가를 확인하도록 권한다. 우리가 자신의 욕구와 느낌을 잘 연결하면 할수록, 우리는 다른 사람들에게서 연민의 반응을 보기가 쉬울 것이다. 대부분의 사람들은 비난처럼 들리는 이야기를 들으면 자기 방어에 나서거나, 저항이나 반격을 하게 된다. 때문에 다른 사람들의 공감을 얻기 원할 때, 다른 사람의 행동을 비판하거나 분석함으로써 자신의 욕구를 표현하면 도리어 역효과를 거둔다. 대신 우리 느낌을 좀 더 직접적으로 욕구와 연결하면 상대방은 우리 욕구에 긍정적으로 반응하기 더 쉬울 것이다. 사람들이 상대방을 탓하기보다 자신들이 서로에게 무엇을 원하는 가를 말하기 시작하는 순간부터 모두의 욕구를 충족할 수 있는 방법을 찾을 가능성이 매우 커진다.

4) 요청/부탁

내 삶을 더 풍요롭게 하기 위해서 다른 사람이 해주길 바라는 것을 표현하는 것이다. 막연하고 추상적이거나 모호한 말을 피하고, 우리가 원하지 않는 것보다 우리가 원하는 것을 말함으로써 긍정적인 행동을 부탁하는 것이 중요하다.

[출처] 한국비폭력대화센터 <http://www.krnvc.org:5009>

2. 평가와 관찰 분리하기

표현에 쓰는 말	평가가 섞인 말	평가와 분리된 관찰
'~이다' 표현 평가자가 자신이 그렇게 평가한 까닭을 표현하지 못할 때	너는 아주 후한 사람이다.	점심 먹을 것을 전부 다른 사람에게 주는 것을 보니, 너는 아주 후한 사람이라는 생각이 든다.
평가가 들어 있는 풀이말을 쓰는 것	그는 녹장을 부려.	그는 시험 보기 전날 밤에 만 공부를 한다.
다른 사람의 생각, 느낌, 의도나 욕구에 대해 자신이 추측한 것만이 사실이라고 암시하는 말	그 사람은 그 일을 제때 못 끝낼 거야.	내 생각에는 그가 일을 제 때 못 낼 것 같다. (혹은) 그가 '나는 이 일을 제 때 못 끝낼 거야.'라고 하는 말 을 들었다.
사실과 추측을 혼동	균형 잡힌 식사를 하지 않 으면 건강을 해치게 된다.	네가 균형 잡힌 식사를 하 지 않으면 건강을 해칠까 봐 걱정돼.
지칭 대상이 구체적이지 않을 때	소수민족 사람들은 집 관리 를 소홀히 해.	나는 은행로 16번지에 사는 소수 민족 일가족이 집 앞 에 쌓인 눈을 치우는 걸 본 적이 없어.
사실을 나타내지 않고 능력을 나타내는 표현을 쓰는 것	그는 형편없는 축구선수야.	그는 20차례 경기에 나가서 한 골도 넣지 못했어.
형용사나 부사를 평가로 쓰였다는 것을 밝히지 않고 쓰는 것	그는 못 생겼어.	나는 그의 외모에 끌리지 않아.

평가	관찰
너는 내가 원하는 건 좀처럼 하지 않아.	최근에 너는 내가 제안한 세 가지를 다 하 기 싫다고 했다.
그는 너무 자주 온다.	그는 1주일에 적어도 세 번은 온다.

[출처] Rosenberg, M. B.(2003), *Nonviolent Communication*, 캐서린 한 역(2011), 『비폭력 대화』, 한국NVC센터.

3. 공감적 듣기

공감적 듣기란 상대방의 말을 분석하거나 비판하는 데 목적이 있는 것이 아니라 감정이입의 차원에서 상대방의 생각이나 감정을 깊이 있게 이해하려는 데 그 목적이 있다. 감정이입을 통한 공감적 듣기는 일단 일체의 판단을 유보하고 상대방 관점에서 문제를 바라볼 수 있을 때 가능해진다.

공감적 듣기의 핵심은 자신의 견해를 개입하지 않고 상대방의 말을 들어주는 ‘들어주기’에 있다. 들어주기는 소극적인 들어주기와 적극적인 들어주기가 있는데 소극적인 들어주기는 상대방에게 관심을 표명하면서 화자가 계속 이야기를 이어갈 수 있도록 화맥을 조절해 주는 격려하기 기술이 중심축을 이룬다. 격려하기 기술은 상대방과 눈을 맞추면서 고개를 끄덕여 주거나 다음과 같은 공감적 듣기의 표지들을 사용함으로써 상대방의 이야기를 이끌어낸다.

관심 표현: 그래서?, 그런데?

공감 표현: 그렇게 말이야, 정말 그렇고 말고

동정 표현: 저런, 찢찢, 저걸 어째?

기쁨 표현: 정말 잘됐다, 멋지다, 신난다

놀라움 표현: 어머, 정말?

이에 비해 적극적 들어주는 청자가 객관적 관점에서 문제에 접근할 수 있도록 화자의 말을 요약, 정리해 주고 반영해 주는 역할을 통해서 화자 스스로 문제를 해결할 수 있도록 도와주는 것이다. 상대의 말을 반영해 준다는 의미는 상대방의 정서적 상태를 추측하여 말해 준다는 의미를 내포하고 있다.

아들: 엄마, 오늘 학원 안 가면 안 돼요?

엄마: 우리 아들이 몸이 안 좋은 모양이구나.

아들: 오늘은 몸이 안 좋아서 가기 싫어요. 숙제도 안 했고…….


[출처] 이창덕.임철성.심영택.원진숙.박재현(2010), 『화법교육론』, 역락.

3) 학습지 (학생용)

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

청소년 소통 능력 신장 프로그램

"너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나!"



- 갈등 상황에서 자신의 입장, 감정, 욕구 표현하기
- 상대에 입장, 감정, 욕구에 공감하며 경청하기

학교 학년 반 이름

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 1 탈무드의 '허 이야기' 읽기

아래 세 가지 탈무드의 '허 이야기'를 읽고 이어지는 물음에 답해 봅시다.

한 장사꾼이 여기저기서 큰 소리로 외치고 있었다. "행복하게 사는 방법을 아주 쉽게 알려줘! 관심 있는 분들은 아껴주세요! 오세요!" 이 말을 들은 사람들이 몰려들었다. 장사꾼은 그 장사꾼에게로 모여들었다. "그런 방법이 있다면 알려주세요? 제가 알거요! 아껴 주세요!" 많은 사람들이 사아는 법이도 몇 명 있었다. 장사꾼이 대답했다. "행복하게 사는 방법은 아주 단순하지요. 그것은 바로 자신의 허를 조심하는 것입니다." 그 장사꾼의 공감을 들은 장사꾼들이 상인을 찾았던 사람들은 단번에 그 말에 수긍하며 자리를 떠났다.

한 할머니가 제자들을 집에 초대하여 맛있는 음식을 대접하였다. 여러 맛있는 음식 가운데는 소와 양의 혀로 만들어낸 요리도 있었는데 그중에는 딱딱하게 굳어버린 혀 요리와 부드러운 혀 요리가 있었다. 제자들은 모두 부드러운 혀 요리만 가져 먹었다. 이를 본 할머니는 이렇게 말했다. "사람이라면 누구나 부드러운 혀를 좋아하기 마련이지. 그래서 부드러운 혀가 항상 복도 줄 수 있도록 잘 간수해라. 한다. 딱딱한 혀는 편한 사람이나 본질을 잃어버리는 걸 염심하구나."

(1) 세 이야기에서 말하고자 하는 바는 무엇인가요?


(2) 나는 평소와 다른 사람에게 어떤 말을 많이 하고 있는지 이야기해 보세요.

2 너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나!

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 2 소설 주인공들의 감정 파악하기

김유정의 소설 '동백꽃'의 일부를 보고, 다음의 질문에 답해 봅시다.



(1) "느 김엄 이거 없지?"라며 '나'에게 감자를 주는 점순이와...

- 감정:
- 욕구:

(2) "나 감자 안 먹는다."고 말하는 '나'의 ...

- 감정:
- 욕구:

너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나! 3

국립국어원 청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 3 비폭력 대화 4단계 익히기

비폭력적 대화를 할 수 있는 다음의 4단계 말하기 방법을 학습한 후 다양한 상황에 적용해서 연습해 봅시다.

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 _____ 을 보았을 때(들었을 때)
느낌	그 상황에서 자신의 느낌 알아 차리기	나는 _____ 느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는 _____ 이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	_____ 을 해 줄 수 있겠니?

친구가 나를 꼭 치고 싶은
아주 말도 없는 친구가 때

친구들을 벌려 가지는
편이 때 들어주는 안을 때

사귀고 싶어 애를 좋아하는
것이 거절될 때

한글 짜기 과제
특별한 이유 없이 끝을 때

장미 친구 상임친구가
말도 없이 사라졌을 때

목도 발도 들어
하루의 외침만 되돌아 때

(예) 네가 내 출근을 허락없이 만졌을 때, 나는 속상했어.
왜냐하면 나는 내 출근을 소중하게 생각하기 때문이야. 다음엔 나에게 먼저 허락을 받아 볼 수 있겠니?

(1) 네가 _____ 때, 나는 _____ 느꼈어.
왜냐하면 _____ 때문이야. _____ 수 있겠니?

(2) 네가 _____ 때, 나는 _____ 느꼈어.
왜냐하면 _____ 때문이야. _____ 수 있겠니?

활동 4 공감적 경청 연습 "그랬구나~"

위의 갈등 상황 중 한 가지를 선택하여 공감적 '그랬구나~' 놀이를 통해 공감적 경청을 연습해 봅시다.

(1) 경청하기: 비폭력 대화 4단계에 맞게 갈등 상황에서 자신의 의견을 말하는 친구의 이야기를 잘 경청한다.


(2) 반응하기: "그랬구나~"라고 말하며 친구의 감정을 주의 깊게 들어줄 것을 표현한다.

(3) 확인하기: 친구의 대화 속에 나타난 느낌과 욕구를 확인한다. (예) [욕구] 때문에, [느낌] 느꼈구나

(4) 공감 표현하기: 공감을 표현하고 앞으로의 어떻게 할지 이야기한다. (예) 잘 알겠어 앞으로 _____ 하도록 할게.

4 너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나!

국립국어원 청소년 교육 프로그램: 우리말 꿈터 체험



(주제)	코너명
(사전) 도전! 사전 탐험대	1. 사전과 함께 놀기 2. 신자알 놀이 3. 나만의 문물어
(다양한 우리말) 통째! 우리말 여행	4. 지혜가 반짝이는 세살 5. 자작 말만으로도 놀라워하기
(만어) 만어! 만어!	6. 만어 여행 놀이 7. 마구잡이 놀이 8. 가짜말 놀이 9. 내 말을 가짜로 바꿔
(소중한 우리말) 나도 우리말 지킴이	10. 희고 맑은 우리말을 찾아서 11. 희미하게 빛나는 우리말

보다 자세한 내용은 국립국어원 누리집 참조:
http://www.kor.ac.kr/Board/BoardView.do?board_id=122

- 109 -

4. 4차시: 약은 약국에서, 갈등은 갈등 상담소에서!

1) 개발 의도 및 취지

청소년들이 경험하는 모든 갈등 상황을 해결할 수 있는 하나의 열쇠는 존재하지 않는다. 누군가는 갈등을 표면적으로 드러내는 것 자체를 꺼리기도 하고, 때로는 갈등 상황에서 자신의 의견을 포기하고서라도 원만한 분위기를 유지하는 것을 우선시하기도 한다. 때로는 모른 척 지나가는 것이 좋은 친구 관계를 형성할 수 있는 방법이기도 하다. 하지만 이 모든 것은 결국 갈등 상황을 함께 겪고 상대 그리고 개별 갈등 상황의 성격에 따라 다르다.

따라서 4차시에서는 갈등에 대응하는 방식을 파악하고 각각의 장단점에 대해서 생각해 볼 수 있도록 하였다. 이것은 ‘대화적’ 해결을 지향하되 학습자가 실제로 대면하게 될 다양한 갈등 상황에서 보다 유연한 대처 방식을 가질 수 있도록 하기 위한 것이다. 예를 들어, 친구가 대화를 원하지 않을 때에는 강요하기보다는 약간의 시간을 가진 뒤 다시 대화를 요청할 수도 있어야 한다. 이 같은 다양한 갈등 해결 방식이 가지고 있는 장점을 적절히 수용하도록 함으로써 본 교육 프로그램이 실생활에서 보다 유용하게 사용될 수 있을 것이다.

2) 수업 지도안 (교사용)

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

네 번째 수업

“약은
약국에서
갈등은
갈등상담소에서”

- 갈등 상황에 대한 대응방식 알기
- 갈등 상황 대응 방식을 내면화하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기



4차시

■ 차시 개관 ■

이 시간에는 갈등에 대응하는 방식에는 여러 가지가 있을 수 있음을 이해하고, 각각의 대응 방식의 특성을 내면화할 수 있도록 한다. 한다. 학생들은 갈등 상황에서 사람들이 대응하는 방식을 담은 여러 텍스트를 읽으며, 각각의 대응 방식의 장점 및 단점 등을 토의하게 된다. 이 과정에서 갈등 대응 유형들 각각에 대하여 새롭고 깊이 있는 이해를 가질 수 있을 것이며, 더 나아가 자신의 모습을 돌아보고 이와 유사한 갈등 상황에 처하게 되었을 때 적절한 대응을 해 나갈 수 있는 준비를 할 수 있을 것이다.

■ 학습 목표 ■

- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 이해할 수 있다.
- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 비판적으로 바라보고, 이를 내면화할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 언어 표현 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 상황에 대한 4가지 대응 방식 알기
- 갈등 상황 4가지 대응 방식에 대한 비판적으로 고찰하기(토의 학습)
- 갈등 상황에 대응하는 방식을 내면화하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

■ 준비물 ■

붙임 쪽지, 큰 종이, 학습지, 필기도구

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 <ul style="list-style-type: none"> - 단체 대화방에서의 따돌림에 대해 생각해 보기 □ 학습 목표 확인하기 □ 손가락 접기 놀이 <ul style="list-style-type: none"> - 교사 주도로 전체적으로 손가락 접기 놀이를 실시하여 놀이 규칙을 알려 줌. - 놀이 규칙이 익숙해지면 모둠 내에서 놀이를 실시하여 가장 먼저 손가락을 접게 되는 학생을 본 차시 활동의 모둠 대표로 정함. 	
전개 (25분)	<p>【활동 1】 갈등 상황에 대한 여러 대응 방식 체험하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대응 유형별 상황 스크립트를 보고, 심층적으로 이해한 내용을 모둠별로 토의하기 <p>【활동 2】 모둠별 토의 내용 발표하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 결과물을 각 모둠장이 발표하고, 나머지 학생들은 발표를 들으면서 다양한 갈등 대응 유형에 대한 이해를 심화함. <p>【활동 3】 갈등 해결을 위한 언어 표현하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 앞서 고찰한 상황에 대하여, 자신이라면 어떻게 대응할 것 인지를 생각해 보고, 그 표현법을 담아 문장으로 표현함. 	
정리 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기: 자신의 갈등 대응 유형 알아보기 <ul style="list-style-type: none"> - '갈등 대응 유형 조사지'를 활용하여 자신의 갈등 대응 유형 스스로 알아보고, 본 차시의 활동 내용과 연관 지어 내면화함. 	



□ 동기 유발 - 단체 대화방에서의 따돌림에 대해 생각해보기

활동목표

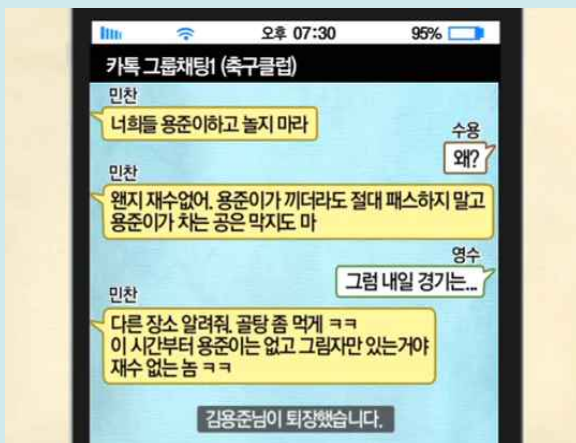
- 단체 대화방에서의 따돌림 현상에 대해 생각해 보게 함으로써 어떻게 행동하는 게 현명한지에 대해 이야기를 나눌 수 있도록 한다.

활동형태

- 전체 활동 또는 모둠별 활동

활동과정

- 단체 대화방에서 일어난 따돌림 현상을 그림이나 영상을 통해 보여준다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=bVGjRRXMYRo>

교육부 또래조정 프로그램 홍보영상
15초 ~ 38초(그림은 38초 화면)

youtube 검색어: 또래조정프로그램 홍보영상

- 내가 용준이라면 어떻게 행동할지 생각해 보게 한다.
- 수용이나 영수는 어떻게 행동해야 할지 생각해 보게 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분이 생활하면서 가끔은 접할 수 있는 사례를 하나 선생님이 가져왔습니다. 한 번 볼까요? (사진 제시) 무슨 현상인가요? (학생 대답) 그렇죠, 단체 대화방에서 따돌림이 일어나고 있습니다. 만약 여러분이 용준이라면 어떻게 행동할지 그리고, 여러분이 수용이나 영수라면 어떻게 행동하는 게 좋을지 이야기 해 봅시다.

이럴 땐 이렇게

i 단체 대화방에서의 따돌림 현상은 사이버 폭력임을 학생들에게 주지시킨다. 사이버 폭력의 가해자는 주도적으로 따돌림을 조장하는 사람뿐만 아니라 사이버 폭력을 목격하고도 아무런 행동을 취하지 않는 방관자도 가해자임을 알게 한다.

□ 학습 목표 확인하기

- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 이해할 수 있다.
- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 비판적으로 바라보고, 이를 내면화할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 언어 표현 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.

□ 손가락 접기 놀이

활동 목표

- 원만한 활동 분위기 조성을 위한 모둠 세우기 활동이다.
- 모둠별로 활동을 주도할 모둠 대표를 결정한다.

활동 형태

- 지도 교사의 설명 및 시범 → 모둠 활동

활동 과정

- 지도교사가 '손가락 접기 놀이'를 소개하고, 놀이 방법에 대해서 안내함
- 모둠별로 손가락 접기 놀이를 하면서, 본 차시 활동의 모둠 대표로 활동할 학생(갈등상담소의 소장, 갈등상담소를 4개 운영하면 4명 선발)을 결정함
- 시간은 5분 정도 제공함

이럴 땐 이렇게

i 지도교사가 시범을 보일 때, “파란색 옷 입은 사람, 접어!”, “안경 쓴 사람, 접어!” 등과 같이 일반적인 내용을 가지고 안내할 수도 있지만, 본 차시 활동과 관련하여 “갈등 대응 유형”에 따른 특징을 활용하여 안내할 수도 있다.

예시)

“선생님이 지금부터 말하는 내용이 자신에게 해당이 되면 손가락을 접으세요.”

“타협하는 것은 지는 것이라고 생각하는 사람, 접어!”

“모두 함께 고민할 때, 가장 좋은 생각이 나온다고 생각하는 사람, 접어!”

“내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다는 사람, 접어!”

“모든 사람을 기쁘게 하는 것보다는, 더 좋은 결과가 나오는 것이 중요하다고 생각하는 사람 접어!”

“우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계 개선을 위해 노력한다는 사람, 접어!”



● 전 개

□ 활동 1: 갈등 상황에 대한 여러 대응 방식 체험하기

활동목표

- 본 차시의 중심 활동으로서, 여러 갈등 대응 유형에 대하여 간접적으로 체험하고 깊이 있게 이해할 수 있도록 합니다.
- 여러 갈등 대응 유형에 대하여, 자신 뿐 아니라 다른 학생들의 생각도 함께 들어 봄으로써 다양한 관점의 생각들을 체험해 볼 수 있는 기회를 제공합니다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 활동의 개요: 모둠별로 갈등 대응 유형(회피, 순응형, 경쟁형, 타협형)에 따른 상황 대본이 주어진 4개의 갈등 상담소를 순차적으로 체험함.
 - 1) 갈등 상황이 담긴 읽기 자료를 함께 읽습니다(읽기 자료는 참고 자료에 제시).
 - 2) 학생들이 갈등 상황을 직접 읽어 보도록 한 후, 교사가 말로 설명해 줍니다.
 - 3) 아래와 같이 모둠 및 갈등 상담소를 구성합니다(8개 모둠일 경우를 기본으로 상정).
 - 각 모둠에는 A1 크기의 용지를 하나씩 배부합니다.
 - 손바닥 절반 크기의 붙임 쪽지를 충분히 배부합니다.
 - 1모둠과 5모둠에는 회피형 상황 대본, 2모둠과 6모둠에는 경쟁형 상황 대본, 3모둠과 7모둠에는 순응형 상황 대본, 4모둠과 8모둠에는 타협형 상황 대본을 모둠별 인원수에 맞게 배부합니다(코팅을 해서 지속적으로 사용할 수 있도록 하는 것이 좋음).
 - 4) 각 모둠은, 방문한 갈등상담소에서 소장으로부터 배부 받은 상황 대본을 읽고, 아래의 질문에 대한 답을 붙임 쪽지에 개인적으로 작성합니다.
 - 수정이의 대응 방식은?
 - 이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?
 - 이와 같이 대응할 때의 장점은?
 - 이와 같이 대응할 때의 단점은?

5) 모둠 대표는 A1 전지에 매직 등을 활용하여 아래와 같이 대략적으로 나누어, 모둠원들이 붙임 쪽지를 붙일 수 있는 기초 작업을 합니다(교사가 기초 작업을 하여 모둠 대표에게 배부하는 것도 좋음).

■ 수정이의 대응 방식은?	■ 이와 같이 대응하고 있는 이유는?
■ 이와 같이 대응할 때의 장점은?	■ 이와 같이 대응할 때의 단점은?

6) 모둠 대표가 주도하여 모둠원들이 붙임 쪽지를 A1 용지에 붙이면서 각 질문에 대한 답을 나누도록 합니다(질문 하나에 붙임 쪽지 1장 이상씩을 활용하도록 함).

- 첫 번째 사람이 먼저 “이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?”에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이어서 두 번째 사람도 같은 질문에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이때, 앞 사람의 내용과 비슷한 내용이라고 판단되면 앞 사람이 붙인 붙임 쪽지와 바로 인접하도록 붙이고, 다소 다른 내용이라고 판단되면 조금 떨어져서 붙입니다. 이후의 모둠원들도 이와 같은 방식의 발표를 이어갑니다.
- 이와 같은 활동이 여러 모둠을 거쳐 반복되면, 자연스럽게 붙임 쪽지의 개수와 내용의 수가 늘어나게 될 것입니다.

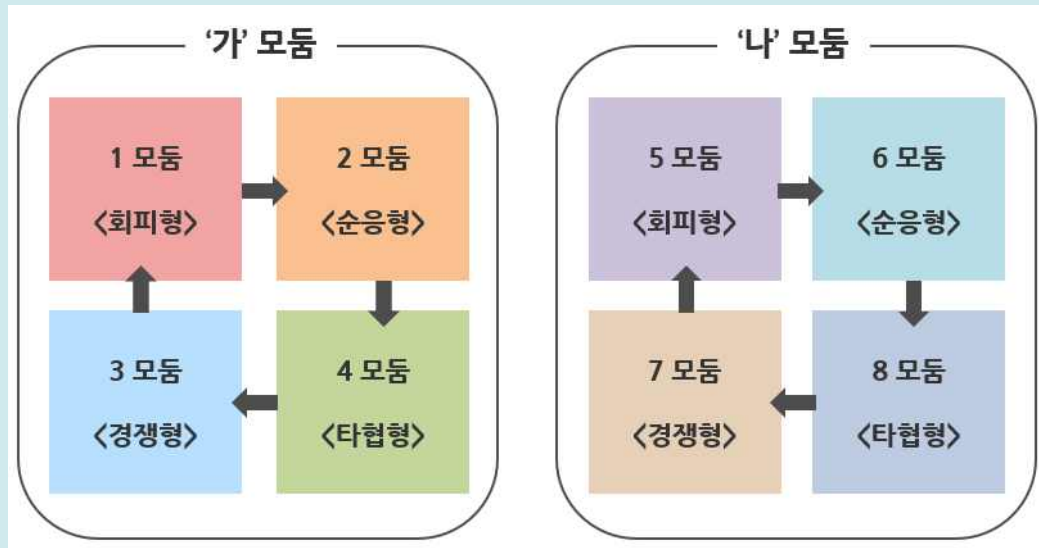
7) 이 활동이 끝나면, 모둠 대표는 각 갈등 상담소의 주인이 되어, 그 상담소에 남고, 나머지 모둠원들은 다음 상담소로 이동합니다.

8) 모둠 대표(상담소장)는 자신의 상담소에 새롭게 온 다음 상담소원에게 자신의 상담소의 내용을 설명하고, 활동을 안내하며, 이전 손님들의 의견을 정리하여 설명합니다.

- 반복되는 의견들은 반복해서 기록하거나 강조해서 표시하고, 새로운 의견은 추가하여 기록합니다.

9) 이상의 활동을 반복하여, 모든 학생이 4개의 갈등 상담소를 모두 체험하도록 합니다.

- 모둠별 흐름도는 아래의 그림을 참조할 수 있습니다.



- 갈등 상담소 체험 순서

1모둠, 5모둠: 회피형 → 순응형 → 타협형 → 경쟁형

2모둠, 6모둠: 경쟁형 → 회피형 → 순응형 → 타협형

3모둠, 7모둠: 순응형 → 타협형 → 경쟁형 → 회피형

4모둠, 8모둠: 타협형 → 경쟁형 → 회피형 → 순응형

이럴 땐 이렇게

i 모둠 내에 붙임 쪽지를 준비할 때에는, 개인별로 다른 색깔 붙임 쪽지(예를 들면, 수현이는 빨간색, 동효는 파란색 등과 같이 구분)를 사용할 수 있도록 준비합니다. 이렇게 함으로써 학생들의 참여를 독려할 수 있을 것이며, 자신의 의견에 대한 책임 의식을 제고할 수 있을 것입니다.

□ 활동 2: 모둠별 토의 내용 발표하기

활동 목표

- 지금까지 갈등상담소에서 체험한 내용을 각 상담소장이 종합적으로 발표를 함으로써 전체 학생들의 의견을 종합적으로 이해하고 생각해 볼 수 있는 활동이다. 전체 모둠 수가 4개 이상일 경우 두 집단으로 나누어 갈등상담소 체험을 시행하였을 것이므로, 학생들의 이해의 확장을 위해서 꼭 필요한 활동이라고 할 수 있다.

활동 형태

- 모둠별 발표 활동

활동 과정

- 각 상담소별로 토의된 내용을 정리한다.
- 상담소장이 전지를 칠판 등에 게시하고, 이를 활용하여 그동안 토의된 내용을 종합적으로 발표한다.

[교사 설명(예시)]

- 각각 다른 유형의 갈등상담소의 방문을 마쳤나요? 그렇다면 전체 모둠원이 함께 손님들이 남긴 메모의 내용을 정리해 봅시다.
- 모두 정리를 하였나요? 그렇다면 먼저 1모둠과 5모둠이 앞으로 나와 각각의 질문에 대한 답변을 발표해 봅시다. 각각의 상담소에서 발표하는 내용을 들으며 교재에 자신이 방문했던 조에서 발표하는 내용을 정리해서 적어 봅시다.
- 다음, 2모둠과 6모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 3모둠과 7모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 4모둠과 8모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 자, 이렇게 전체 모듬의 발표가 끝이 났습니다. 4가지 갈등 해결 방법에 대한 장점과 단점을 모두 잘 파악해 주었습니다.

□ 활동 3: 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

활동 목표

- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서 자신이라면 어떻게 대응할 것인지를 생각해 보고 그런 대응 방법을 잘 구현할 수 있는 언어 표현 방법을 생각해 보도록 함으로써, “갈등 상황에 대한 언어적 해결”이라는 본 프로그램의 목표를 달성하는 데 디딤돌이 될 수 있는 활동입니다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정


- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서, 자신이라면 어떻게 대응할 것인지, 그리고 그런 대응 방법을 잘 구현하기 위해서 어떻게 말할 것인지를 생각해 보도록 시간을 줍니다.
- 자신이 할 말을 붙임 쪽지에 한두 문장 정도로 짧게 표현해 봅니다.
- 학생들은 각자가 쓴 붙임 쪽지를 각자 칠판에 나와서 자유롭게 붙여 보도록 합니다.
- 지도교사는 학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용 중에서 몇 개를 선별하여 읽어 줍니다.

[교사 설명(예시)]

갈등 상담소의 소장들의 발표를 통해 각각의 해결 방법의 장단점을 파악했다면, 그 내용을 바탕으로 자신이 생각하는 가장 바람직한 갈등 해결 방법은 무엇인지 생각해 보고 적어 봅시다.

그리고 자신이 수정이라면 은주에게 어떤 이야기를 하여 갈등을 해결할지 ‘붙임 쪽지’에 적어 앞 칠판에 붙여 봅시다.

이럴 땐 이렇게

-  학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용을 읽어 줄 때는, 실물화상기 등을 이용하여 비춰주거나 휴대전화의 미러링(mirroring) 기능을 이용하여 보여 주는 것도 가능합니다.



정 리

□ 학습 내용 정리하기: 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

활동 목표

- 갈등 대응 유형 조사지(참고 자료에 수록)를 활용하여, 자신이 갈등 상황에 어떻게 대응하고 있는지를 반성적으로 돌아보는 것을 목표로 합니다.

활동 형태

- 개별 활동(설문지 응답)

활동 과정

- '갈등 대응 유형 조사지'를 받아 나는 갈등에 주로 어떤 방식으로 대응하고 있는지를 스스로 점검하고 확인합니다.
- 지도교사는 자신에게 필요한 대응 방식이 어떤 방식인지를 스스로 고민해 볼 수 있도록 안내합니다.

이럴 땐 이렇게

i 같은 사람이라고 하더라도 갈등에 대응하는 방식은 상황에 따라 각기 달라질 수 있기 때문에, 본 조사지의 결과에 과도한 의미를 부여하기보다는 가볍게 자신의 태도를 돌아볼 수 있도록 안내하는 것이 좋습니다. 다만 다양한 갈등 상황 가운데에서도 양쪽 모두에게 더 긍정적인 결과를 가져오는 대응 방식은 존재할 수 있으며 상황에 따라 이런 방식을 택하여 실행할 수 있는 능력을 갖는 것이 중요함을 알려 주도록 합니다.



【활동 1】 '갈등상담소' 공통 상황 대본

중학교 1학년인 수정이와 은주는 배드민턴 파트너이다. 둘은 초등학교 시절부터 꾸준히 배드민턴 레슨을 받아 왔고, 실력도 수준급이다. 수정이는 은주와 일주일에 한 번씩 시간을 정해 놓고 배드민턴을 쳐 왔는데, 이 과정에서 둘은 아주 가까워졌다. 이제 이 두 사람은 다른 사람에게는 말하지 않는 개인적인 문제까지도 얘기하는 관계가 되었고, 특히 수정이에게, 은주와의 배드민턴 연습 시간은 자신의 운동량도 충분히 채우면서 또 한 속 깊은 얘기까지 털어 놓을 수 있는, 아주 소중한 시간이 되었다.

그러던 어느 날이었다. 은주가 배드민턴 연습 시간에 자신의 친구 두 사람을 데리고 왔다. 수정이는 이런 상황이 다소 못마땅하긴 했지만 은주가 데리고 온 두 친구를 잘 알고 있었기 때문에 겉으로 싫은 내색을 하지 않고, 복식 경기를 진행하면서 배드민턴을 쳤다. 하지만, 은주와의 속 깊은 얘기는 할 수가 없었다. 게다가 은주가 데리고 온 두 친구는 배드민턴 초보이기 때문에 평소 은주와 운동을 할 때처럼 강도 높은 운동을 할 수가 없었다. 계속해서 친구들이 배드민턴 경기의 흐름을 끊어 놓았기 때문이다. 이런 상황이 몇 번 반복이 되면서 수정이는 불편한 마음이 계속해서 쌓이게 되었다. 그래서 이 상황에 대해서 은주가 어떻게 생각하는지 확인해 보고 싶었다.

수정: 은주야, 요즘 우리 배드민턴 치는 거 괜찮아?

은주: 배드민턴? (자신 있게) 응. 근데 왜? 문제 있어?

수정: 아니…… 혹시나 해서……

은주: 왜? 내 친구들 때문에? 그게 어때서? 다 같이 치면 좋잖아?

너도 잘 알고 있는 친구들이고, 그 친구들과 잘 지내잖아?

수정: 음……, 그건 그런데, 내가 네 친구들과 잘 지내는 것이랑,

같이 배드민턴 치는 것 하고는 별개의 문제인 것 같아서……

은주: ……

이 둘은 서로의 입장이 다르다는 것을 확인한 후 일단 헤어졌다. 그리고 다시 만났다.

□ “회피하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 미안한데, 나 이제 배드민턴 못 칠 것 같아. 엄마가 운동 그만하고, 공부 하라서.

은주: 뭐? 갑자기 왜? 내 친구들 때문에 그러는 거야?

수정: 아니, 꼭 그런 건 아니고, 예전부터 생각하고 있던 건데, 마침 엄마가 그렇게 애 기하시네…….

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “수용하기” 상담소 대본

은주: 수정아! 지난 주에 네가 얘기했던 거 있잖아. 내가 좀 생각해 봤는데……

수정: 아, 그거? 아니야. 내가 그냥 말해 본 거야. 괜찮아.

은주: 괜찮아? 정말? …… 난, 또, 네가 심각하게 말해서 한 동안 고민했는데, 잘 됐네! 그럼 이번 주에 괜찮지? 그때 보자!

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “경쟁하기” 상담소 대응 스크립트

수정: 은주야, 지난주에 내가 말했던 것 있잖아. 생각 좀 해 봤어?

은주: 뭐? 내 친구들이랑 같이 배드민턴 치는 거 말이야? 그냥 같이 좀 치면 안 돼?

수정: 너는 그 친구들이랑은 다른 시간에 좀 같이 놀면 안 되냐?

은주: 안 돼, 내가 그 친구들한테 먼저 얘기한 거란 말이야.

수정: …….

다음 배드민턴 연습 날, 약속한 시간이 되었다.

은주: 아니, 수정이 애 오늘따라 왜 이렇게 늦지?

효진, 은재: 그러게 말이야. 수정이가 안 나오면 짝이 안 맞아서 못 치는데 …….

한참 시간이 흐른 뒤, 수정이가 마침내 나타났다.

수정: 아, 미안해. 오늘 좀 늦었지? 갑자기 버스가 고장이 났지 뭐야? 그건 그렇고, 오늘 운동 다 끝났니? 내가 너무 늦게 와서, 바로 집에 들어가야 할 시간이 되었네? 너희들에게 미안해서 어떡하지?

은주, 효진, 은재: 어쩔 수 없지 뭐. 다음에 치도록 하자.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “타협하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 지난주에 내가 얘기 했던 거 말인데……

은주: 응.

수정: 나, 실은 다른 친구들이랑 함께 배드민턴 치니까, 좀 그래…….

은주: 뭐가?

수정: 그 친구들이 우리보다 배드민턴을 못 치잖아? 그러니까, 너하고만 칠 때보다 운동이 안 되는 것 같아, 그냥 시간만 허비하는 것 같고, 운동은 안 되고 ……

은주: 그래? 그냥 손해 보는 셈 치고 같이 좀 쳐 주면 안 되냐?

수정: 그리고 또……

은주: 또, 뭐?

수정: 너하고만 칠 때는 얘기도 많이 하고 해서 좋았는데, 다른 친구들이 같이 끼니까 얘기도 못 하겠고 말이야.

은주: 그래? …… 근데, 내 친구들도 함께 치고 싶어 해서 데리고 온 건데 ……, 이제 와서 오지 말라고 하면 내 입장도 난처해지는데 …… 어찌지 ……?

수정: 그럼, 전처럼 우리끼리 먼저 만나서 좀 친 후에 그 친구들과 만나면 안 돼?

은주: 우리 둘이 먼저 만나서 치자고?

수정: 응, 그러면 먼저 강도 높게 운동한 후에 그 친구들이 오면, 그 친구들 수준에 맞게 살살 치면서 마무리하면 될 것 같은데?

은주: 음 ……, 괜찮은 것 같은데, 그러면 내 입장이 좀 난처해. 내가 함께 치자고 얘기한 건데 말이야.

수정: 하긴, 그렇긴 하겠어. 근데 방법이 없을까?

은주: 그럼 그 친구들에게 어떻게 얘기를 한담? 좀 늦게 나와 달라고 말이야.

수정: 그러게, 한 번 생각해 봐. 그리고 꼭 그렇게 하면 좋겠어.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?



1) 다른 사람과 의견이 다르다는 것을 느끼기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	서로 의견이 많이 다르더라도 모든 의견을 동등하게 받아 들일 수 있도록 생각을 열어놓는다.	①	②	③	④	⑤
2	모든 사람을 기쁘게 할 수 없으므로 내 의견이나 입장을 다른 사람들에게 분명히 이해시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	내 입장을 분명히 하지만, 그 수위를 조금 낮추어 어느 정도 시점에 가서는 해결책을 찾을 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤
4	토론이나 논쟁에서 잠시 벗어나 상대방과 불편하고 긴장되는 상황으로 발전하는 것을 피한다.	①	②	③	④	⑤
5	내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 의견이 다른 사람과의 관계에 영향을 주지 않도록 고려한다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 의견을 설명하려고 노력하는 만큼 다른 사람의 의견도 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	다른 사람의 느낌이 어떤지 보다는 내가 가장 중요하다고 보는 목적에 우선순위를 둔다.	①	②	③	④	⑤
9	'다름'이나 '차이'가 일을 진행함에 있어 크게 걸림돌이 된다고 생각하지는 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	양보할 것은 어느 정도 양보하고, 얻을 수 있는 것은 얻어낸다.	①	②	③	④	⑤

2) 만약 이견이 지속되거나 감정이 격해지기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
11	나의 요구뿐만 아니라 상대방의 요구도 받아들여질 수 있도록 더욱 활발하게 토론에 참가한다.	①	②	③	④	⑤
12	상대방의 기분을 고려하기보다는 내가 옳다고 생각하는 것이 다른 사람에게도 옳게 보여질 수 있도록 최선의 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
13	내 주장만을 고집하지 않고 이성적으로 행동하지만, 내가 반드시 찾아야 할 부분은 찾는다.	①	②	③	④	⑤
14	내 의견을 절대로 강요하지 않으며, 상대방의 요구에 조금 뒤로 물러난다.	①	②	③	④	⑤
15	주장은 잠시 접어두고 다른 사람과의 관계에 더욱 신경을 쓴다.	①	②	③	④	⑤
16	다른 사람과의 직접적인 접촉을 줄이고, 적당하고 안전한 거리를 유지한다.	①	②	③	④	⑤
17	우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계개선을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람의 감정을 풀어주기 위해 필요한 모든 노력을 한다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람의 요구를 받아들여주는 만큼 나의 요구도 관철되도록 한다.	①	②	③	④	⑤
20	중용과 타협을 이끌어냄으로써 일을 해결하고, 다음 단계로 진행될 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤

[결과 분석]

※ 설문을 모두 마쳤으면 각각의 문항 번호에 응답한 번호를 다음의 빈칸에 채우세요. 그 후 응답 번호를 합하면 됩니다. 가장 높은 수를 나타내는 것이 본인의 갈등 대응 유형입니다.

다른 사람과 의견이 다르다는 것을 처음 느끼기 시작했을 때(차분할 때)					
문항번호	1:	2:	3:	4:	5:
문항번호	7:	8:	10:	9:	6:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

다른 사람과 갈등이 해결되지 않고 감정이 점점 격해졌을 때(고조일 때)					
번호	11:	12:	13:	14:	15:
번호	19:	17:	20:	16:	18:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

[출처] Mennonite Conciliation Service, *Mediation and Facilitation Training Manual: Foundations and Skills for Constructive Conflict Transformation*(4th Edition), pp.64-66. 평화를만드는여성회(2013), 『청소년을 위한 갈등 해결 교육 교안집』, 평화를만드는여성회. 61-64쪽에서 재인용.

[갈등 대응 유형의 특징]

대응 유형	특징
경쟁형 (Competing)	자기 주장이 강하고 자신의 목표를 우선으로 삼기 때문에 경쟁적인 태도를 가진다. 이 유형은 승패를 확실히 가리기 위해 다른 사람과 어떤 관계에 있어도 개의치 않고 개인적 목적을 달성하고자 다른 사람을 희생시키기도 한다. 즉 자신의 목표를 이루기 위해 자신의 입장을 고수하며 상대방을 압도함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
회피형 (Avoding)	갈등 상태에서 얻게 되는 장점을 전혀 보지 못하고 개인적으로 갈등 상태에 대처하려 하지도 않는다. 문제가 있어도 없는 듯 무시하거나 회피한다. 즉 갈등 문제로부터 물러나거나 이를 피함으로써 자신뿐만 아니라 상대방의 관심마저 무시하는 유형이다.
순응형 (Accomdating)	자신의 목표보다는 상대와의 관계를 생각해서 상대의 목표에 맞춰 문제를 푼다. 갈등은 필연적으로 생기게 되지만 훌륭한 인간관계를 유지시키기 위하여 자신의 관심사는 버려두고 상대방의 관심사를 충족시켜주기 위해 상대방의 요구나 입장을 주로 수용함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
타협형 (Compromising)	쌍방의 이익을 생각해 상호교환과 희생을 통해 부분적 만족을 취함으로써 갈등을 해결하는 유형이다. 즉 적당한 선에서 타협점을 찾는다.
협력형 (Collaborating)	이 유형은 개인 간의 차이는 당연한 것으로 여기고 갈등의 해결은 정직한 상호토론과 협동을 통해서 할 수 있다는 생각을 갖는다. 쌍방 모두의 관심사를 함께 만족시킬 수 있는 문제해결을 도모한다. 서로의 목표도 추구하는 동시에 좋은 관계도 유지하면서 갈등을 해결하는 유형이다.

1. 월드 카페(World Cafe) - 갈등상담소의 운영 방식

월드 카페의 역사는 1995년 캘리포니아에서 Brown과 Isaacs의 집에서 몇몇 학자들과 함께 자발적이고 친밀한 소규모 테이블 토론으로 시작되었다. 사람들은 중간중간 멈추고 테이블을 옮겨 다니며 토론을 진행했고, 그 결과 공유된 의견을 정리함으로써 집단지성을 확인하였고 생각하게 되었다. 이토록 중요한 전략적 이슈에 관한 대화와 획기적인 사고를 한 건 무엇이였을까? 월드 카페 주최자들은 몇몇 국가에서의 행동 연구와 실험을 통해 7가지 주요 월드 카페의 원칙을 정리하고 의사소통 리더십이라는 핵심 개념을 명확하면서 월드 카페를 발전시켜 왔다.

어떤 질문이나 과제에 대해 최소 12명에서 1,200명의 사람들이 함께 아이디어를 도출, 공유하는 대화 방법으로 4~5명 단위로 팀을 구성하여 대화를 시작하여 구성원들이 서로 교차하여 대화를 이어나감으로써 많은 사람들이 함께 소통하는 방법이다. 지금은 수많은 다국적 기업과 소규모 비영리 단체, 정부 기관, 지역 사회 기반 조직에 월드 카페 방식을 확산되어 있는 상태이다.

최근에는 월드 카페 토론이 우리나라 학교 교실에서 토론 수업을 이끄는 방식으로 이용되기도 한다. 과목에 구애 받지 않고 주제 중심의 수업을 할 때 유용하게 활용할 수 있는데, 특히 과학 수업에서 공동의 주제에 대해서 월드 카페 토론을 진행하였을 때 기존의 정적인 모둠활동의 형태보다 학생 개인이 더 많은 친구들의 의견을 가까이서 들을 수 있고, 그 의견들을 바탕으로 집단의 의사를 결정하는 것이 가능해진다. 이런 이유로 사회과학적 이슈로 의사 결정하는 교수-학습에서 유용하게 활용할 수 있다.



[월드 카페 진행 형태]

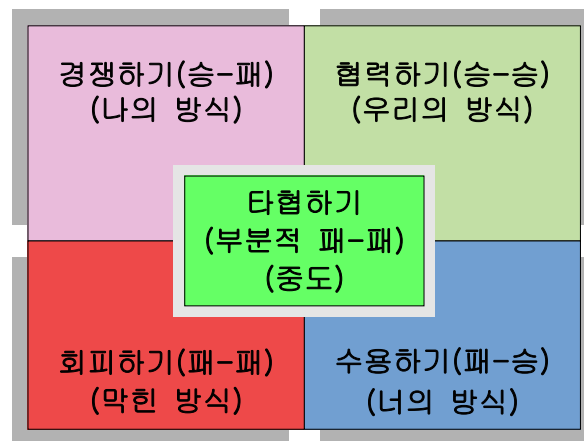


[1차 토론 후 학생들 이동 모습]

[출처] <http://blog.naver.com/moeblog> 대한민국 교육부 공식 블로그

2. 갈등 대응 유형

대부분의 사람은 갈등을 해결하는 기본적인 스타일을 가지고 있다. 이는 아래 그림과 같이 도식화하여 나타낼 수 있다. 이러한 스타일이 때로는 효과적이지만 모든 상황에서 효과적이지는 않을 수 있다.



[갈등 해결 유형]

1) 회피하기(패-패)

회피하기(avoiding)는 사람들이 갈등을 무시하거나 갈등으로부터 물러서 있을 때 생긴다. 회피는 물리적이거나(논쟁 후 친구 피하기) 대화적일 수도 있다(주제 돌리기, 농담하기, 문제의 존재 자체를 부인하기). 이것은 갈등을 피하는 솔깃한 방법일 수 있지만, 이 접근에는 비용이 따른다고 연구자들은 말한다. 즉, 갈등을 건설적으로 직면하는 파트너에 비해 갈등을 외면하는 파트너를 대할 때, 말수가 적은 사람들은 좌절감과 불편함을 더 느낀다고 보고한다.

눈앞의 문제를 해결하는 좋은 방법은 없다는 신념하에 갈등을 비관적으로 보는 태도가 회피에 담겨 있다. 어떤 사람은 문제를 정면으로 직면해서 해결하고자 노력하는 것보다는 현재 상태를 참는 것이 더 쉽다고 믿는다. 또 다른 사람들은 해결의 희망이 없는 문제를 대면하기보다는 그 상황에서 (논쟁의 주제에서든 관계에서든) 벗어나는 것이 더 낫다고 믿는다. 어느 경우든 회피는 원하는 것을 조금도 얻을 수 없는 패-패의 결과를 가져온다.

(중략)

회피는 일시적으로 평온함을 유지할 수 있지만, 그것은 전형적으로 불만족스런 관계를 유도한다. 오랜 시간 동안의 오해, 억울함, 낙담이 쌓여 정서적 분위기를 오염시킨다. 이런 이유로, 회피하는 사람들은 자신의 요구뿐만 아니라 밝히지 않는 문제로 힘들 수 있는 상대방의 관심사에 신경을 쓰지 않는다고 말할 수 있다.

이러한 명백한 결점에도 불구하고 회피가 항상 나쁜 것은 아니다. 솔직히 말하는 것이 남들 앞에서 난처한 논쟁을 하거나 심지어 신체적인 손상을 입는 것과 같은 위험을 증가시킨다면, 그러한 주제와 상황을 회피할 수도 있다. 또한 그 관계가 노력할 만한 가치가 없다고 판단하면, 여러분이 갈등을 회피할 수도 있다. 그러나 밀접한 관계에서도 회피는 그 자체의 논리를 가지고 있다. 주제가 일시적이거나 사소하면 그냥 넘어갈 수도 있다. 이런 이유 때문에, 행복한 결혼생활을 하는 많은 커플들은 상대방의 사소한 결함을 선택적으로 무시한다. 이것이 성공하는 관계는 모든 갈등을 회피한다는 것을 의미하는 것은 아니다. 다만 정말로 중요한 것을 위해 에너지를 아끼는 것이 현명한 방법이라는 것이다.

2) 수용하기(패-승)

수용하기(또는 순응하기, accommodating)는 자신의 관점을 강하게 주장하기보다 다른 사람에게 양보할 때 생긴다. 수용하는 사람은 자신에 대한 배려는 적은 반면, 다른 사람에 대한 배려는 커서 “네 방식대로 하자”는 패-승의 결과를 가져 온다.

수용하려는 동기는 이런 스타일의 효과에 중요한 역할을 한다. 수용이 친절, 관대, 사랑에서 나온 진정한 행위라면, 그것은 관계를 향상시킬 가능성이 크다. 많은 사람들이 “팀을 위해 자신을 희생하는”, “자기가 받고 싶은 대로 다른 사람을 대하는”, “전투에서 지고 전쟁에서는 이기는” 사람들을 높이 평가한다. 그러나 “순교자인 체하는 사람, 매사가 불평과 불만인 사람, 징징대는 사람, 돕지는 않고 방해공작만 하는 유형”의 사람은 높게 평가하지 않는다.

문화가 갈등 스타일의 지각에 중요한 역할을 한다는 사실을 여기서 언급하고 넘어가야 한다. 맥락을 중시하는 문화, 집단주의 문화(대부분의 아시아권 문화)에서 회피와 수용은 갈등을 다루는 데 체면을 지키고 품위를 유지하는 방식으로 인식하기 쉽다. 반대로 맥락을 중시하지 않는 문화, (미국 같은) 개인주의 문화에서 회피와 수용은 훨씬 덜 긍정적인 것으로 보인다. 예를 들면, 갈등 상황에서 쉽게 포기하거나 항복하는 사람들에게 미국인들이 즐겨 쓰는 달갑지 않은 용어가 “호락호락한 사람, 예스맨, 당하고도 가만히 있는 사람, 쫓대 없는 사람” 등이다.

3) 경쟁하기(승-패)

앞에서 살펴본 수용하기의 정반대가 경쟁하기(competing)이다. 이 승-패 접근에서는 자신에게는 배려를 많이 하는 반면 상대방에 대한 배려는 낮다. 경쟁하기는 갈등해결을 “내 방식대로” 하겠다는 것이다.

나와 상대방 중에서 누가 자신이 원하는 것을 얻느냐와 같이 상황을 양자택일로 지각할 때, 사람들은 주로 이 경쟁의 방식을 사용한다. 승-패 상황의 가장 확실한 사례는 야구나 포커와 같은 놀이에서 승자와 패자를 필요로 하는 상황이다. 같은 직장에서 승진을 경쟁하는 동료 사원들, 한정된 재정을 두고 어떻게 사용할지 의견이 분분한 커플 등 많은 대인 간 문제는 이 승-패의 형태와 거의 유사해 보인다.

4) 타협하기(부분적 패-패)

타협하기(compromising)는 비록 양쪽 모두에게 부분적으로 희생을 주지만, 적어도 양쪽 모두가 원하는 것을 어느 정도는 제공한다. 사람들은 보통 부분적 만족이 자신이 바랄 수 있는 최선일 때 타협을 한다. 자신의 문제를 표현하지 않아서 양쪽 다 손해 보는 회피하기와는 달리, 타협하는 사람들은 실제로 자신의 욕구를 어느 정도는 충족해주는 해결책을 협상한다. 그러나 이것은 또한 모두가 일정 정도의 손해는 본다는 것과 같은 의미이다.

타협은 모든 것을 잃는 것보다는 낫지만, 이러한 접근이 이상적으로 보이지 않는 때도 있다. 우리는 어떤 사람이 “내 가치관을 타협하겠다.”고 말하면 그것을 비판적으로 보지만, 갈등관계에 있는 두 사람이 타협해서 해결책에 도달하는 것은 긍정적으로 본다. 타협이 어떤 갈등관계에서는 최선의 결과를 가져올 수 있다 하더라도, 갈등관계에 있는 두 사람이 더 나은 해결책을 찾기 위해 공동으로 노력할 수 있다고 인식하는 것이 중요하다. 그래서 때로 타협은 부정적인 단어가 된다.

우리들 주변에는 잘못된 타협의 결과들이 너무나 많다. 담배를 피우고 싶은 사람과 깨끗한 공기를 원하는 사람 간의 갈등 같은 일상적인 사례를 생각해 보자. 이 상황의 승-패 결과는 명백하다. 담배 피는 사람이 흡연을 자제하거나 비흡연자의 폐가 오염되거나 둘 중 하나다. 양쪽 모두 만족할 수는 없다. 그러나 흡연자가 흡연을 줄이거나 밖에서 피우는 것 그리고 비흡연자가 연기를 그냥 마시거나 싫은 소리 하는 사람이 된 것 같은 느낌 사이의 타협은 좋은 방법이 아니다. 양쪽 모두 편안함과 선의의 상당 부분을 잃게 된다. 물론 이와 다른 경우의 협상은 초래하는 비용도 더 클 수 있다. 예를 들어, 이혼하는 부부가 아이의 양육권을 두고 협상하면서 시간을 나누어 양육하는 것에 동의할 수밖에 없는 상황이라면, 이것은 누가 이겼다고 말하기 어렵다.

5) 협력하기(승-승)

협력하기(collaborating)는 갈등상황에서 승-승 해결책을 찾는 것이다. 협력하는 사람은 자신과 상대방 모두를 배려한다. “내 방식대로” 혹은 “네 방식대로”가 아니라 “우리 방식대로” 문제를 해결하는 데 초점을 둔다. 최상의 경우에 협력은 쌍방 모두가 원하는 것을 얻는 승-승 결과를 가져온다.

협력하기의 목적은 모두가 만족하는 해결책을 찾는 것이다. 협력하기적 접근을 하는 사람들은 어느 한쪽의 희생 속에서 이기는 것을 피할 뿐만 아니라, 함께 노력함으로써 절충을 넘어서는 해결책을 찾아서 모든 당사자가 자신의 목표에 도달할 수 있다고 믿는다.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II(2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

※ 위 출처에서는 갈등 대응 유형을 총 5가지로 분류하고 있으나, 본 차시 수업 상황에서 주어진 스크립트에서는 “타협하기”와 “협력하기”를 구분하는 것이 용이하지 않아, “협력하기”에 대한 예시 상황을 제시하지 않고, 4가지 상황으로 분류하여 구성하였음.

3) 학습지 (학생용)

국립국어원
청소년 소통 능력 신장 프로그램

“약은 약국에서, 갈등은 갈등 상담소에서!”



· 갈등 대처 유형 및 각 유형의 장점과 단점 이해하기
· 적절한 갈등 해결 방식을 활용해서 갈등 풀기

학교 학년 반
이름

국립국어원
청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 1 갈등 상담소에 의뢰된 아래의 상황을 읽고 두 사람이 처한 갈등 상황을 파악해 봅시다.

공학교 1학년인 수정이와 은주는 배드민턴 파트너이다. 둘은 초등학교 시절부터 꾸준히 배드민턴 레슨을 받아 왔고, 실력도 수준급이다. 수정이는 은주와 일주일에 한 번씩 시간을 정해 놓고 배드민턴을 쳐 왔는데, 이 과정에서 둘은 아주 가까워졌다. 이제 이 두 사람은 다른 사람에게는 말하지 않는 개인적인 문제까지도 얘기하는 관계가 되었고, 특히 수정이에게, 은주와의 배드민턴 연습 시간은 자신의 운동량도 충분히 채우면서 또한 속 깊은 얘기까지 할 수 있을 아주 소중한 시간이 되었다.

그러던 어느 날이었다. 은주가 배드민턴 연습 시간에 자신의 친구 두 사람을 데리고 왔다. 수정이는 이런 상황이 다소 못마땅하긴 했지만 은주가 데리고 온 두 친구를 잘 알고 있었기 때문에 겉으로 삼은 내색을 하지 않고, 복식 경기를 진행하면서 배드민턴을 쳤다. 하지만, 은주와의 속 깊은 얘기는 할 수가 없었다. 게다가 은주가 데리고 온 두 친구는 배드민턴 초보자이기 때문에 평소 은주와 운동을 할 때처럼 강도 높은 운동을 할 수가 없었다. 계속해서 친구들이 배드민턴 경기의 흐름을 끌어 놓았기 때문이다. 이런 상황이 몇 번 반복이 되면서 수정이는 불평한 마음이 계속해서 쌓이게 되었다. 그래서 이 상황에 대해서 은주가 어떻게 생각하는지 확인해 보고 싶었다.

수정: 은주야, 요즘 우리 배드민턴 치는 거 괜찮아?
은주: 배드민턴? (자신 있게) 응, 근데 왜? 문제 있어?
수정: 아니..... 혹시나 해서.....
은주: 왜? 내 친구를 때문이야? 그게 아니라? 다 같이 치면 좋잖아? 너도 잘 알고 있는 친구들이고, 그 친구들과 잘 지내잖아?
수정: 음..... 그런 것인데, 내가 내 친구들과 잘 지내는 것이라, 같이 배드민턴 치는 것 하기는 별개의 문제인 것 같아서.....
은주:
이 둘은 서로의 인장이 다르다는 것을 확인한 후 일단 헤어졌다. 그리고 다시 만났다.

2. 약은 약국에서, 갈등은 갈등 해결소에서!

국립국어원
청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 2 아래의 질문에 답하며 자신이 속한 갈등 상담소에서 제시한 해결책을 분석해 보자.

- 1 수정이의 대응 방식은 무엇인가요?
- 2 수정이가 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까요?
- 3 이와 같은 대응의 장점은 무엇일까요?
- 4 이와 같은 대응의 단점은 무엇일까요?

활동 3 작성한 내용을 갈등 상담소 소장을 중심으로 모듬지에 정리한 후, 자신이 속한 갈등 상담소의 갈등 해결 방식을 잘 나타내는 상담소 이름을 정해 봅시다.

약은 약국에서, 갈등은 갈등 해결소에서! 3

국립국어원
청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 4 상담소원들은 다른 갈등 상담소를 방문하며 각 상담소에서 제시한 해결책을 분석하고 의견을 남깁니다. 이때 상담소장은 상담소를 지키며, 손님들 맞이하고 손님들의 의견을 모듬지에 잘 정리합니다.

활동 5 각각의 상담소원들이 상담소 방문을 모두 마친 후, 상담소장들은 상담소원들의 의견과 방문객들의 의견을 정리해서 발표합니다. 다른 상담소장들의 발표를 들으며 그 내용을 아래의 빈칸에 정리합니다.

갈등 해결 사무소	· 방식: · 이유: · 장점: · 단점:
갈등 해결 사무소	· 방식: · 이유: · 장점: · 단점:
갈등 해결 사무소	· 방식: · 이유: · 장점: · 단점:
갈등 해결 사무소	· 방식: · 이유: · 장점: · 단점:

4. 약은 약국에서, 갈등은 갈등 해결소에서!

국립국어원
청소년 소통 능력 신장 프로그램

활동 6 더 나은 해결 방안은 없을까?

1 각각의 갈등 상담소가 제시한 방법의 장단점을 생각해 하며, 자신이 생각하는 가장 바람직한 갈등 해결 방안을 적어 봅시다.

· 내가 수정이라면 _____
_____ 라고 말했을 것이다.

· 왜냐하면 _____
_____ 때문이다.

2 다른 친구들의 새로운 해결 방안을 나의 답과 비교 대조하며 다양한 갈등 해결 방식이 가진 장단점에 대해 생각해 봅시다.

약은 약국에서, 갈등은 갈등 해결소에서! 5

국립국어원 청소년 교육 프로그램: 우리말 꿈터 체험

우리말 꿈터



주제	과제명
(사전) 도전! 사전 일화대	1. 사전과 함께 놀기
(다양한 우리말) 출발! 우리말 여행	2. 십자말풀이
(언어 예술) 언어! 우리말	3. 나만의 모듬이
(소중한 우리말) 나도 우리말 지킴이	4. 자음이 만나는 게임
	5. 자음 알파벳으로 노래하기
	6. 언어 예술 놀이하기
	7. 마음을 담은 댓글 쓰기
	8. 가족에게 주고 싶은 말
	9. 내 마음 가득 전하기
	10. 최고 우리말을 찾아서
	11. 외국어에 물어보아요
	12. 외국어가 뭐야?

보다 자세한 내용은 국립국어원 누리집 참고:
http://www.korean.go.kr/front/page/pageView.do?page_id=000771&menu_id=923

5. 5차시: 갈등이랑 한 판 신나게 놀아 볼까?

1) 개발 의도 및 취지

5차시는 본 프로그램을 마무리하는 시간으로, 전체 내용을 종합적으로 복습하는 동시에 학습자들의 자발적 자기 점검을 유도하고자 구안되었다. 본 프로그램은 갈등 해결을 위한 의사소통 방법이라는 내용 특성상 인지적인 교육 내용과 정의적인 교육 내용이 복잡하게 뒤얽혀 있다. 이 때문에 학습 결과를 정형화하여 평가하기 어려운 부분이 있다. 따라서 ‘묻고 답하는’ 형식의 평가를 통해 정답과 오답을 가리는 평가를 수행하기보다는 학습자들의 자기 점검을 유도하고자 하였는데, 그 과정을 ‘놀이’의 형태로 구안한 것이다.

‘놀이’를 통한 자기 점검은 틀린 대답에 대한 학습자의 부담을 경감시켜 준다. 친구들이 보는 앞에서 교사가 던지는 질문에 대답하는 일이나 지필 평가를 통해 틀린 답을 확인하는 일은 학습자에게 심리적 부담이 크다. 반면 놀이를 통해서 자신이 잘못 알고 있는 학습 내용을 확인하는 경우 그러한 부담이 크게 줄어든다. 또한 본 차시에서 구안한 ‘갈등 카드놀이’의 경우 본인이 카드를 낼 때뿐 아니라 함께 게임을 하는 또래가 카드를 낼 때에도 그것이 맞는 짝인지를 계속 확인하는 과정을 거치며 지속적이고 반복적인 복습이 이루어지는데 이 모든 반복 학습이 ‘놀이’의 과정에 암시적으로 스며들어 있다.

‘놀이’는 또한 승자를 가리는 경쟁적 상황이라는 점에서 갈등이 발생한 확률이 매우 큰 상황이기도 하다. 학습자들은 카드 놀이의 순서를 정하거나 규칙 등을 익히고 게임을 진행하는 과정에서 갈등 상황에 지속적으로 노출된다. 이 상황은 앞선 차시들에서 배운 것을 실제 활용해 볼 수 있는 연습의 장인 동시에 교사가 실제 수행을 점검할 수 있는 자연스러운 평가의 장이다. ‘수료증’의 형태로 구안된 다짐 쓰기 역시 교육 이후 실제 수행과 관련된 것으로 수행에 대한 자발적 의지를 강화하기 위한 것이다. 특히 자신의 다짐에 대해 또래 친구들을 일종의 지원자이자 감시자의 역할을 수행하는 증인으로 세움으로써 ‘아는 것’을 바탕으로 ‘행동할’ 수 있는 발판을 더욱 굳히게 하였다.

2) 수업 지도안 (교사용)

The graphic features a light beige textured background at the top. A large grey circle with a white border is positioned on the left, containing the text: 언어를 통해 청소년의 소통능력을 신장하기 위한 교육 프로그램. To the right of this circle, the text 다섯 번째 수업 is displayed in blue. Below this, a large purple rectangular area contains the quote “갈등이랑 한 판 신나게 놀아볼까?” in black. At the bottom of the purple area, there are three horizontal bars, each with a colored circle and text: a green bar with a green circle and the text 갈등 해결 방법과 관련된 개념 이해하기; an orange bar with an orange circle and the text 갈등 해결 방법을 내면화하며 상호작용하기; and a teal bar with a teal circle and the text 갈등 해결을 위한 바람직한 행동 판단하기.

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

다섯 번째 수업

“갈등이랑
한 판
신나게
놀아볼까?”

- 갈등 해결 방법과 관련된 개념 이해하기
- 갈등 해결 방법을 내면화하며 상호작용하기
- 갈등 해결을 위한 바람직한 행동 판단하기



■ 차시 개관 ■

이 시간은 카드놀이를 통해 이전 시간에 학습한 내용을 인지적으로 재확인하여 갈등 해결을 위한 여러 가지 의사소통 방법을 내면화시키는 것을 목표로 한다. 놀이 도구인 갈등 카드에는 이전 시간에서 학습한 중요 내용이 담겨 있다. 학습자들이 놀이의 즐거움을 느끼며 게임을 진행하는 과정에서 이전 시간의 학습 내용을 자연스럽게 복습할 수 있도록 하였다.

학습한 지식을 확인하는 것뿐 아니라 학습한 지식을 적용할 수 있는 실제적인 상황을 제공하는 것 역시 중요하다. 놀이 활동은 이점에서도 의미를 갖는다. 승자를 가려야 하는 놀이 상황은 참여자의 경쟁심을 불러일으키는 갈등이 일어나기 쉬운 상황이다. 따라서 학습자들이 이 시간에 경험하는 카드놀이 상황은 학습 내용을 확인하는 동시에 학습한 의사소통 방법을 적용하고 실천할 수 있는 과제 상황으로서도 의미를 갖는다.

카드놀이를 통해 갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육에서 학습한 방법적 지식을 복습하고 실전에 적용해 본 후, 학습자들은 수료증을 작성한다. 수료증에 앞으로의 다짐을 적는 공간이 마련하여, 향후 학습한 내용을 실제 생활에 적용할 수 있는 의지를 다질 수 있도록 하였다.

■ 학습 목표 ■

- 언어적 갈등 해결 방법과 관련된 개념을 이해할 수 있다.
- 언어적 갈등 해결 방법을 내면화하면서, 또래 집단과 상호 작용할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 카드놀이를 통하여 1~4차시의 학습 내용을 종합적으로 이해하기

- 카드놀이를 통하여 갈등 상황 해결을 위해 바람직한 행동을 판단하기

■ 준비물 ■

카드놀이 도구, 학습지, 교육수료증, 필기도구

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (7분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 <ul style="list-style-type: none"> - 감정에 대한 플래시 애니메이션 시청하며 배경지식을 활성화함 □ 학습 목표 확인하기 	
전개 (30분)	<p>【활동 1】 갈등 해결 카드놀이</p> <ul style="list-style-type: none"> - 놀이판과 카드 배부 - 놀이 방법 설명 - 모둠별로 갈등 해결 카드놀이 실시 <p>【활동 2】 갈등 카드 짝 맞추기 놀이(선택)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 놀이판과 카드 배부 - 놀이 방법 설명 - 모둠별로 갈등 카드 짝 맞추기 놀이 실시 	[활동 1]을 마친 후에 시간이 남거나, 추가로 학습이 필요하다고 판단되는 경우 [활동 2]를 수행한다.
정리 (8분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 □ 수료증 만들기 <ul style="list-style-type: none"> - 이전 차시까지의 학습 내용을 떠올리면서, 수료증에 앞으로 갈등 상황을 맞이했을 때 어떻게 대응할 것인지에 대해서 다짐하는 내용 쓰기 	



□ 동기 유발

활 동 목 표

- '대화의 기술'이라는 영상물을 시청하며 일차적으로 공감적 듣기에 대한 이해를 심화시킬 수 있으며, 이차적으로는 대화, 친구, 듣기 태도 등에 대하여 심도 있게 생각해 볼 수 있을 것이다.
- 갈등 상황에서 어떻게 대응할 것인가라는 본 프로그램과는 넓은 의미에서 연관성을 찾을 수 있는 내용이라고 할 수 있으며, 이후에 이루어질 활동 중에서도 먼저 듣고, 이해하는 태도를 염두에 두고 활동에 임할 수 있도록 안내하는 역할을 할 수 있을 것이다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 안녕하세요? 오늘은 영상물 한 편을 감상하며 수업을 시작할까 합니다. 여러분이 시청할 영상물의 제목은 '대화의 기술'입니다. 대화를 나눌 때 어떤 기술이 필요할지 생각하며 영상을 시청해 봅시다.

활 동 과 정

- 『TV 동화 행복한 세상』 '대화의 기술'을 감상한다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=pUyr4bZ2cYM>

youtube 검색어: TV동화 행복한 세상-대화의 기술

- 시청한 영상에 대해 질문하기 전략을 통해 학생들의 배경지식을 활성화시킨다.
 - 여러분도 이러한 경험이 있나요?
 - 대화를 나누는 것과 자기 말을 쏟아내는 것은 어떤 차이가 있나요?
 - 진정한 대화는 어떤 대화일까요?

이럴 땐 이렇게

i 이 프로그램의 마지막 차시 도입 활동이므로, 동영상 시청 후 새로운 문제의식을 불러일으키는 발화나 활동으로 연결하기보다는, 학생들 스스로 대화, 친구, 경쟁 등에 대한 올바른 이미지를 형성하고, 이를 내면화할 수 있도록 하는 것이 바람직합니다. 예를 들면, “지금까지 우리는 친구와의 갈등 상황을 중심으로, 갈등은 왜 생기는지, 어떻게 말하는 것이 좋은지, 그리고 갈등 상황을 해결하기 위하여 어떤 방식으로 대응할 수 있는지 등에 대해서 학습하였습니다. 갈등을 해결하는 것, 그리고 좋은 친구가 되는 것, 좋은 말을 하고 잘 듣는 것 이 모두는 어쩌면 하나로 뭉쳐져 있어서 나눌 수가 없는 것일지도 모릅니다. 오늘 여러분들이 활동하게 될 카드 게임 활동을 하면서도, 상대의 말을 먼저 듣고 이해하는 것에서부터 대화를 시작할 수 있도록 하면 좋겠습니다.” 등과 같이 안내할 수 있습니다.

□ 학습 목표 확인하기

- 언어적 갈등 해결 방법과 관련된 개념을 이해할 수 있다.
- 언어적 갈등 해결 방법을 내면화하면서 또래 집단과 상호 작용할 수 있다.



□ 활동 1: 갈등 해결 카드놀이

활동목표

이 활동을 통해 학습자들은 이전 활동을 통해 복습한 내용 중 자신이 알고 있는 것과 그렇지 않은 것에 대한 자발적인 자기 점검의 과정을 수행할 수 있다. 일차적으로는 자신이 어떤 카드를 낼 것인가를 고민하면서 스스로 알고 있는 개념과 그렇지 않은 개념이 무엇인지를 판단하며, 이차적으로 다른 친구가 카드를 낼 때 그 친구가 알맞은 카드를 냈는가를 판단하며 스스로 자신의 이해 정도를 점검하는 것이다. 형식적인 자기 점검이나 평가보다 놀이를 통해 학습자가 스스로 즐거운 마음으로 자신의 앎을 점검하고 주요 개념을 자연스럽게 학습할 수 있도록 구안된 활동이다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 준비물: 갈등 카드(모둠별로 2벌), 갈등 해결 카드 놀이판(앞면), 갈등 카드 맞춤표(1모듬에 1장씩)
- 활동 과정
 - 1) 4~6명으로 모듬을 구성한다. 5명으로 구성하는 것이 가장 적절하다.
 - 2) 모듬별로 각각 갈등 카드 2벌, 놀이판, 갈등 카드 맞춤표 1장을 나누어 준다.
 - 3) 갈등 카드 맞추기 놀이 방법을 학생들에게 설명한다. 이때, 놀이 방법은 학생들이 비교적 익숙한 것인데 반해, 갈등 카드의 구성은 낯설므로 갈등 카드의 구성에 대해 보다 상세한 설명을 제공한다.
 - 4) 모듬별로 놀이를 진행하게 한다. 이때 교사는 순회 지도하며 학생들의 질문에 대한 대답해 주거나, 학생들 간에 과도한 경쟁으로 인한 다툼이 발생하지 않도록 중재한다.
 - 5) 모듬별로 승리자를 소개하고 다음 활동으로 넘어간다.

이럴 땐 이렇게

i 이 활동에 할당된 시간은 총 20~25분으로, 교사가 놀이 도구를 나누어 주고 방법을 간략하게 설명하는데 5분 정도의 시간이 걸린다고 가정했을 때, 학생들이 놀이를 진행할 수 있는 시간은 15~20분 남짓이다. 이 경우 학생들이 놀이 한 판을 끝내는 데 걸리는 시간이 각기 다를 수 있다. 이 경우, 비교적 놀이가 빨리 끝난 모둠은 놀이를 다시 한 번 수행할 수 있도록 지도한다. 놀이 진행이 더딘 모둠의 경우 20분의 제한 시간을 주고 제한 시간이 끝난 시점에서 가장 적은 수의 카드를 가진 친구가 승리하는 방식으로 놀이를 종료시킨다. 학생들이 시간을 파악할 수 있도록, 교실 내에서 활용할 수 있는 스크린에 초시계를 띄워 놓는 것도 좋은 방법이 될 수 있다.

[갈등 해결 카드놀이 방법]

5장의 갈등 카드를 내용이 보이게 놓고, 차례대로 바닥의 카드와 짝을 이루는 카드를 내서, 짝이 맞는 경우 해당 카드를 버리고 잘못된 짝을 내거나 짝이 되는 카드가 없는 경우에는 카드를 하나 더 갖는 놀이이다. 놀이 종료 시점에 카드를 가장 적게 가진 사람이 승리한다.

1. 사용되는 카드

- 갈등 카드:** 본 교육 내용의 주요 개념이 적혀 있는 '개념 카드'와 해당 개념에 대한 설명이 적혀 있는 '설명 카드' 2종류로 구성되어 있다. 개념 카드에는 설명 카드에서 설명하는 개념이 적혀 있거나, 설명카드의 내용 속 빈칸에 들어가기에 알맞은 개념이 쓰여 있다. 서로 짝을 이루는 '개념 카드'와 '설명 카드'는 15쌍으로 30장의 카드가 한 벌을 이룬다. 본 게임에는 모둠별로 2벌(60장)이 필요하다.
- 도움 카드:** 낼 수 있는 카드가 없거나 놀이의 흐름을 바꾸고 싶을 때 1사람당 1번 사용할 수 있다. 자신에게 도움이 될 수도 있지만 다른 사람에게만 도움이 될 수도 있다.

2. 놀이판 구성

- 문제 자리:** 짝을 맞추어야 하는 갈등 카드를 올려 두는 자리
- 정답 자리:** 문제 자리의 짝이라고 생각하는 갈등 카드를 올리고 정답을 확인받는 자리
- 도우미 자리:** 도우미가 앉아서 카드를 주고받는 자리
- 성공 카드 자리:** 짝 맞추기를 성공한 카드를 모아 두는 자리
- 사용한 자리:** 참여자들에게 카드를 나누어주고, 문제 자리에 한 장씩 카드를 돌린 후, 남은 카드를 올려 두는 자리. 자신의 차례에 낼 수 있는 카드가 없거나 잘못된 짝 카드를 정답 자리에 올린 경우, 남은 갈등 카드에서 카드를 한 장 받는다.
- 도움 카드 자리:** 도움 카드를 놓는 자리



3. 놀이 진행 방법

① 놀이 준비

1) 도우미 친구를 한 명 선정한다. 자원자가 없으면, 가위바위보를 통해 결정한다.

- 도우미: 카드를 나누어 주고, 카드의 짝이 맞는지를 확인하는 진행자 겸 심판이다.
- 선정된 도우미는 놀이판의 도우미 자리 쪽에 앉는다.

2) 도우미의 주도 아래 나머지 참가자들은 놀이 차례를 정한다.

- 가장 먼저 시작할 친구를 정해, 그 친구부터 시작하여 오른쪽 방향으로 차례를 넘긴다.

3) 도우미는 아래의 순서에 따라 **갈등 카드**를 나누어 준다.

- ① 60장의 **갈등 카드**를 골고루 잘 섞은 후, 참가자들에게 앞서 정해진 순서대로 5장씩 나누어 준다.
 - 참가자들은 자신이 받은 카드를 확인한 후, 다른 참가자들이 볼 수 없게 잘 들고 있도록 한다.
- ② 5장의 **갈등 카드**를 **문제 자리**에 그 내용이 보이게 문제 자리에 1장씩 둔다.
 - 문제 자리에는 **개념 카드**와 **설명 카드**가 모두 올 수 있다.
 - 같은 카드가 나와도 나온 순서대로 문제 자리에 올려 둔다.
- ③ 남은 **갈등 카드**는 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 **남은 갈등 카드 자리**에 놓는다.
- ④ 5장의 **도움 카드**도 골고루 섞은 후 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 **도움 카드 자리**에 놓는다.

② 놀이 시작

4) 아래의 방법에 따라 정해진 차례대로 **갈등 해결 카드놀이**를 시작한다.

- ① 참가자는 자신의 차례가 되면 **문제 자리**의 **카드**와 짝이 되는 카드를 그 아래 **정답 자리**에 낸다.
 - 문제 자리에 **개념 카드**가 있는 경우 **정답 자리**에 **설명 카드**를, 문제 자리에 **설명 카드** 있는 경우 **정답 자리**에 **개념 카드**를 올린다.
 - 도우미는 <갈등 카드 짝 맞추표>를 보고, 참가자가 정답 자리에 낸 카드가 문제 자리 카드의 짝이 맞는지 확인하여 알려준다.
- ② 정답일 경우: 도우미는 짝을 이룬 2장의 카드를 **사용한 카드 자리**로 치워 주고, 비어 있는 문제 자리에 **남은 갈등 카드** 한 장을 새로 놓는다.
- ③ 오답일 경우: 참가자는 정답 자리에 잘못 낸 카드를 다시 가져가고 **남은 갈등 카드 자리**에 있는 카드 1장을 더 받는다.
- ④ 낼 수 있는 카드가 없는 경우: **남은 갈등 카드 자리**에서 카드 1장을 받고 다음 차례로 넘어가거나, **도움 카드**를 사용한다.
 - **도움 카드**는 자신에게 도움이 되거나, 혹은 다른 참가자에게 도움이 되는 내용을 담고 있는 카드로 1사람당 1번만 사용할 수 있다.
 - 도움 카드는 낼 수 있는 카드가 없을 때뿐만 아니라 놀이의 판도를 바꾸고 싶을 때에도 쓸 수 있다.
 - 참가자가 도움 카드를 사용하겠다고 말하면, 도우미는 참가자가 도움 카드를 고를 수 있도록 도움 카드를 펼쳐준다.

- 도움 카드를 사용한 참가자는 도움 카드 중 하나 뽑아, 그 내용을 전체 참가자와 공유한다.
- 전체 참가자가 도움 카드의 내용을 따른 후 다음 차례로 넘어간다.
- 도우미는 사용한 도움 카드를 사용한 카드 자리에 치워 둔다.

③ 놀이 종료

5) 참가자 중 누구라도 카드를 모두 없애면, 그 참가자 승리하고 놀이는 종료된다.

- 갈등 카드가 모두 떨어지거나, 제한 시간이 다 된 경우에도 놀이가 종료되며, 종료 시점에 남아 있는 카드의 수가 가장 적은 사람이 승리한다.

□ 활동 2: 갈등 카드 짝 맞추기 놀이

활동목표

이 활동은 학습자가 재미있는 놀이를 즐기는 동시에 자연스러운 복습이 이루어질 수 있도록 구안되었다. 학습자에게 배부되는 '갈등 카드 짝 맞추표'는 이전 시간의 학습한 내용이 종합된 일종의 요약지이나, 학습자들이 이것을 학습 대상이 아닌 놀이를 위한 도구로 인식하게 하였다. 학습자는 놀이에서 이기기 위해 '갈등 카드 짝 맞추표'의 내용을 반복적으로 확인하게 되며 이 과정에서 자발적으로 이전의 학습 내용을 복습하게 된다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 준비물: 갈등 카드(모둠별로 1벌), 갈등 해결 카드 놀이판(뒷면), 갈등 카드 짝 맞추표(전체 학생 수만큼)
- 활동 과정
 - 1) 4~6명으로 모둠을 구성한다. 5명으로 구성하는 것이 가장 적절하다.
 - 2) 각각 갈등 카드 1벌, 놀이판, 갈등 카드 짝 맞추표(모둠원 수만큼)를 나눈다.
 - 3) 아래의 갈등 카드 맞추기 놀이 방법을 학생들에게 설명한다.
 - 4) 모둠별로 놀이를 진행하게 한다. 이때 교사는 순회 지도하며 학생들의 질문에 대한 답을 해주고, 학생들 간에 과도한 경쟁으로 인한 다툼이 발생하지 않도록 중재한다.
 - 5) 모둠별로 승리자를 소개하고 다음 활동으로 넘어간다.

[갈등 카드 짝 맞추기 놀이 방법]

갈등 카드의 내용이 보이지 않게 뒤집어 놓은 상태에서 차례대로 한 사람당 2개의 카드를 무작위로 뒤집어 해당 카드의 위치와 내용을 확인하여 짝을 이루는 개념 카드와 설명 카드를 찾는 놀이이다. 모든 카드의 짝을 맞추었을 때 가장 많은 카드를 찾아낸 사람이 승리한다.

갈등 카드: 본 교육 내용의 주요 개념이 적혀 있는 '개념 카드'와 해당 개념에 대한 설명이 적혀 있는 '설명 카드' 2종류로 구성되어 있다. 개념 카드에는 설명 카드에서 설명하는 개념이 적혀 있거나, 설명 카드의 내용 속 빈칸에 들어가기에 알맞은 개념이 쓰여 있다. 서로 짝을 이루는 '개념 카드'와 '설명 카드'는 15쌍으로 30장의 카드가 한 벌을 이룬다.

<게임 방법 및 순서>

1. 갈등 해결 카드 놀이판의 뒷면을 책상 위에 펼친다.
2. 갈등 카드를 골고루 섞은 후 내용이 보이지 않도록 뒤집어 놀이판 번호판에 1장씩 올려놓는다.
3. 가위바위보를 하여 가장 먼저 놀이 차례를 정한다.
4. 자신의 차례가 되면 2장의 카드를 뒤집어 내용을 확인한다.
5. <갈등 카드 짝 맞추표>를 확인하여, 뒤집은 2장의 카드가 서로 짝을 이루는 개념 카드와 설명 카드인 경우 그 카드를 갖는다.
6. 짝이 아닌 경우, 뒤집었던 두 장의 카드를 다시 보이지 않게 뒤집어 놓는다.
7. 카드의 짝을 맞춘 사람은 한 번 더 2장의 카드를 뒤집을 수 있는 기회를 갖는다.
8. 다른 친구의 차례에도 카드의 내용과 위치를 잘 기억해 두어야 도움이 된다.
9. 카드가 모두 사라졌을 때, 가장 많은 카드를 가지고 있는 사람이 승리한다.

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30



□ 학습 내용 정리하기

- 카드놀이에 나왔던 주요 개념 다시 살펴보기
- 카드놀이를 하면서 느꼈던 점 말하기

□ 갈등 해결을 위한 의사소통 교육 수료증 쓰기

활동 목표

이 활동은 학습자들에게 학습 과정을 모두 수료했다는 보람을 느끼게 해주기 위해 수료증 쓰기의 형태로 구안되었다. 형식은 수료증이지만 수료증 안에 앞으로의 다짐을 적을 수 있는 빈칸을 마련하여 학습한 내용을 실제 생활에 적용할 수 있는 의지를 다질 수 있도록 하였다. 또한 수료증 안에 함께 활동한 모둠원들이 수료증의 주인의 다짐을 응원하는 서명을 하는 공간을 마련하여, 개인의 다짐을 또래 간의 합의된 약속으로 만들어 다짐이 보다 영향력을 가질 수 있도록 하였다.

활동 형태

- 개별 활동, 모둠 활동

활동 과정

- 교사의 안내에 따라 수료증의 가장 위에 자신의 이름을 먼저 적는다.
- 놀이 활동에서 사용했던 카드의 내용을 살피며, 개념 카드와 설명 카드의 내용을 참고하여 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각되는 3가지를 골라 선언문에 다짐 부분을 작성하고, 그 아래 서명한다.
- 이후 모둠원끼리 수료증을 돌려 보며, 친구의 다짐을 응원하는 서명을 한다.
- 모둠원의 서명이 끝나면, 국립국어원장 직인을 받아 수료증을 완성한다.

[교사 설명(예시)]

이제 모든 교육 활동의 마무리로 수료증을 함께 작성해 보도록 하겠습니다.

- 먼저 '갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증' 바로 아래 자신의 이름을 크게 적습니다. 그리고 '앞으로' 뒤에 자신의 이름을 다시 한 번 적습니다.

- 다음으로, 오늘 놀이 활동을 하면서 확인했던 학습 내용 중에 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각하는 3가지 내용을 골라 ‘첫째’, ‘둘째’, ‘셋째’라고 쓰인 뒤에 자신의 결심을 적습니다.
- ‘약속합니다’라고 쓰인 아래에 자신의 이름을 적고, 앞서 다짐한 세 가지 내용에 대한 실천 의지를 담아 자신의 서명을 합니다.
- 각자 수료증을 완성했다면 모듈별로 서로의 수료증을 돌려보며 수료증의 주인인 친구의 서명 아래에 자신의 이름을 적고 친구를 결심에 대한 응원을 보내는 서명을 합니다. 모듈원에게 서명을 모두 받았다면, 맨 아래에 오늘 날짜를 적고, 선생님에게 수료증을 가져와 국립국어원장 직인을 받아 수료증을 완성하면 되겠습니다.

이럴 땐 이렇게

- i** 개별적으로 학습자에게 수료증의 직인을 찍어줄 시간이 부족하다면, 수업 시작 전에 직인을 미리 찍어 수료증을 배부하고 직인을 받는 활동을 생략할 수 있다.

갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증

홍길동

앞으로 나 **홍길동** 는(은) 본 교육을 통해 배운 내용을 바탕으로 친구들과의 갈등 상황에서
첫째, 친구의 이야기를 공감하며 경청하고
둘째, 나의 감정을 정확하고 구체적으로 이야기하고
셋째, 상황에 적절한 갈등 해결 방식을 사용
 하여 즐겁게 갈등 상황을 대처해 나가도록 노력할 것을 약속합니다.

이름: **홍길동** (서명)

유생아 는(은) 홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권에서 응원하겠습니다. 이름: 유생아 (서명)	김진희 는(은) 홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권에서 응원하겠습니다. 이름: 김진희 (서명)
오지은 는(은) 홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권에서 응원하겠습니다. 이름: 오지은 (서명)	송현정 는(은) 홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권에서 응원하겠습니다. 이름: 송현정 (서명)

2017 년 3 월 12 일

국립국어원장 (인)

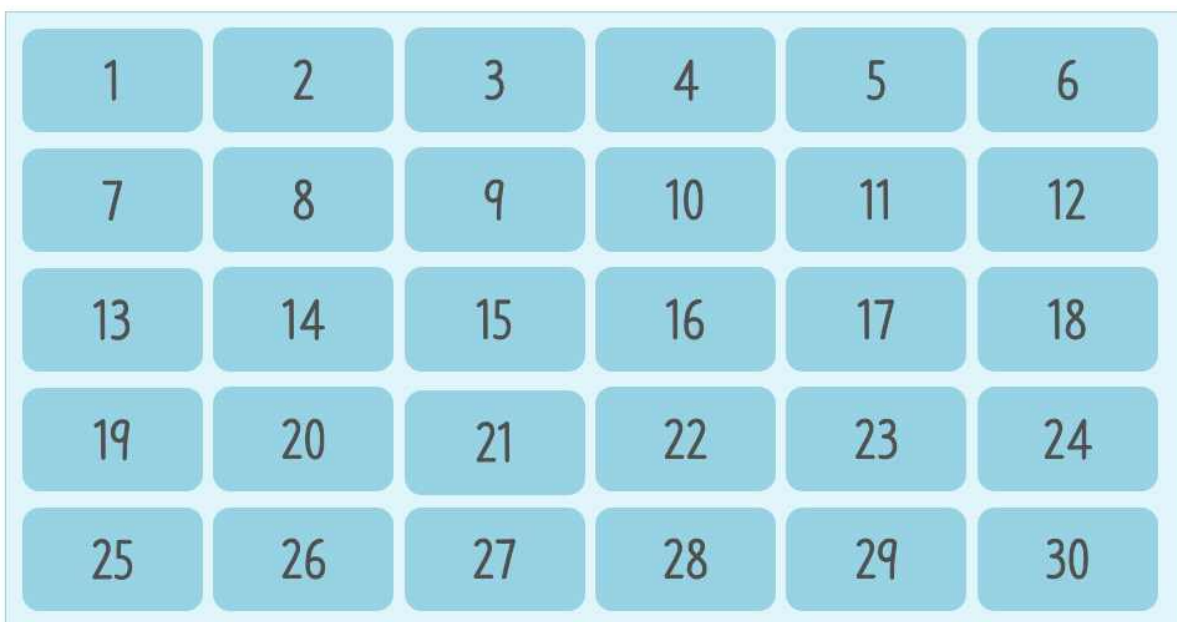


□ 게임판(앞면) - 갈등 해결 카드놀이용

- 크기: A3 크기, 가로 배열(가로 420mm × 세로 297mm)
- 게임판 예시(축소본)



□ 게임판(뒷면) - 갈등 카드 짝 맞추기 놀이용



□ 갈등 카드 맞추표(용어 설명서)

갈등 카드	
개념 카드	설명 카드
갈등	서로의 입장이나 견해, 이해관계가 달라서 일어나는 충돌을 의미한다. 모든 사람들은 저마다 고유한 가치관과 입장을 가지고 있기 때문에 _____은 언제 어디서나 발생할 수 있다. 따라서 _____을 현명하게 풀어나갈 수 있는 의사소통 방법을 아는 것이 중요하다.
언어	_____는 갈등을 일으키는 원인인 동시에 갈등을 해결하는 수단이다.
감정 어휘	갈등 상황을 해결하기 위한 의사소통 상황에서 자신의 감정을 상대방에게 정확하게 표현하는 것이 중요하다. 따라서 갈등 상황에서는 자신의 감정을 정확하게 표현해 주는 _____를 사용하여 대화해야 한다.
비언어적 표현	몸짓, 표정 등을 사용하는 표현 방법을 의미한다. 친구와의 갈등 상황에서는 말뿐만 아니라 친구의 몸짓이나 표정과 같은 _____에도 주의를 기울여 친구의 이야기를 들으면 친구가 느끼는 감정을 보다 잘 이해할 수 있다.
준언어적 표현	같은 말을 하더라도 어떤 말투를 사용하느냐에 따라 전달되는 감정이 달라진다. 따라서 갈등 상황에서 말의 내용뿐 아니라 목소리의 강약, 높낮이, 가락과 같은 _____에 주의를 기울여 친구의 감정이 상하지 않도록 주의해야 한다.
관찰	비폭력 대화의 첫 번째 단계로, 상대방의 행동에 대한 판단이나 평가를 하지 않고 상대방의 행동을 있는 그대로 _____하여 표현해야 하는 단계이다.
느낌	비폭력 대화의 두 번째 단계로, 상대방의 어떤 행동으로 인해 갈등 상황에서 자신이 느낀 _____을 표현하는 단계이다.
욕구	비폭력 대화의 세 번째 단계로, 자신이 갈등 상황에서 자신이 느낀 어떤 느낌을 불러일으키는 원인이 되는 _____를 이야기하는 단계이다. 보통 자신이 필요로 하는 것이나 중요하게 생각하는 것 등을 이야기한다.
부탁	비폭력 대화의 마지막 단계로, 자신이 상대방에게 원하는 바를 표현하는 단계이다. 원하는 바를 구체적으로 _____해야 하며, 무엇을 하지 말아 달라고 하기보다는 해주었으면 하는 것을 질문하는 방식으로 _____하는 것이 좋다.
경청	갈등 상황에서는 내 입장을 잘 표현하는 것만큼 상대의 이야기를 잘 듣는 것이 중요한데 이처럼 상대의 이야기 감정과 욕구를 이해하고 공감하며 이야기를 듣는 것을 ‘공감적 _____’이라 한다.
회피형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 갈등 상황을 없는 것처럼 행동하거나 갈등하는 상대와의 대화를 시도하지 않는 방식을 의미한다.
순응형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 자신의 관점을 강하게 상대방에게 주장하지 않고, 상대가 주장을 따르는 방식을 의미한다.
경쟁형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 갈등 상황에서 자신의 관점을 강하게 주장하여 상대의 주장을 무찌르는 방식을 의미한다.
타협형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 갈등 상황에 대한 해결 방법에 만족하지는 않지만, 자신의 주장이 아예 받아들여지지 않는 것보다는 낫다고 생각하여, 서로 상대의 입장을 부분적으로만 수용하는 방식을 의미한다.
협력형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 자신과 상대방 모두를 배려하여 상대와 내가 모두 만족할 수 있는 ‘우리의 방식’을 찾는 방식을 의미한다.

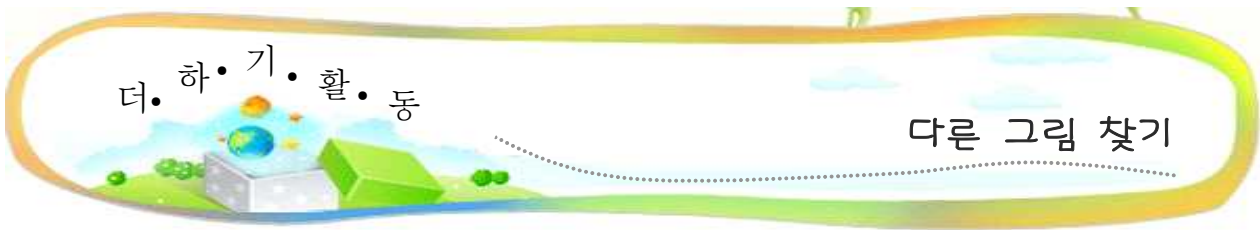
도움 카드	
카드 내용	취해야 할 행동
나만 빼고	갈등 카드 한 장씩 받기 도우미는 남은 갈등 카드의 윗장부터 차례대로 갈등 카드를 나누어 준다
나만	자신의 카드 중 한 장을 골라 놀이판의 문제카드 한 장과 교환하기
모두 함께	자신에게 필요 없는 카드를 한 장 골라서 오른쪽 사람에게 전달
모두 함께	남은 갈등 카드에서 카드 한 장을 뽑아 자신의 카드 교환하기 도우미는 남은 갈등 카드에서 한 장의 카드를 뽑을 수 있도록 카드를 펼쳐준다. 참가자들이 버린 카드는 다시 남은 카드 속에 잘 섞어 둔다.
모두 함께	_____왼쪽 사람의 카드 한 장을 뽑아 가져오기(본인부터)

□ 갈등 카드

- 크기: 가로 5.7cm * 세로 8.2cm
- 종류
 - ① 갈등카드: 각 번호별로 용어카드 2장+설명카드 2장 제작 × 15개=60개
 - ② 도움카드: 종류별 각 1장씩, 총 5장
- 디자인 예시
 - 카드 밑의 번호는 카드 회수 후 교사들이 카드의 잃어버린 짝 등을 확인하기 위한 것.
 - 개념과 설명 짝 사이에 번호가 연관성이 없게 부여할 것.



[갈등 카드 견본]



이 활동은 모둠을 중심으로 이루어지는 갈등 해결 카드 게임을 원활하게 진행하기 위한 모둠 세우기 활동의 일환입니다. 간단하고 누구나 참여할 수 있는 ‘다른 그림 찾기’ 과제를 통해 ‘모둠 간에는 경쟁’이, ‘모둠 내에서는 협동’이 일어날 수 있도록 합니다. 2분 동안 다른 그림을 더 많이 찾는 모둠에게 간단한 시상을 하는 방식을 통해, 모둠 내에서 다양한 방식으로 협동이 일어날 수 있도록 합니다.



1. “다른 그림 찾기” 활동지를 모둠별로 1장씩 배부합니다.
 2. 활동지에 인쇄된 두 그림 중 서로 다른 부분을 모둠별로 최대한 많이 찾을 수 있도록 안내합니다.
 3. 활동이 끝나면, 모둠별로 찾은 개수를 합산합니다.
- ※ 1회는 연습용으로 실시하고, 2회부터 본 활동으로 실시할 수도 있습니다.

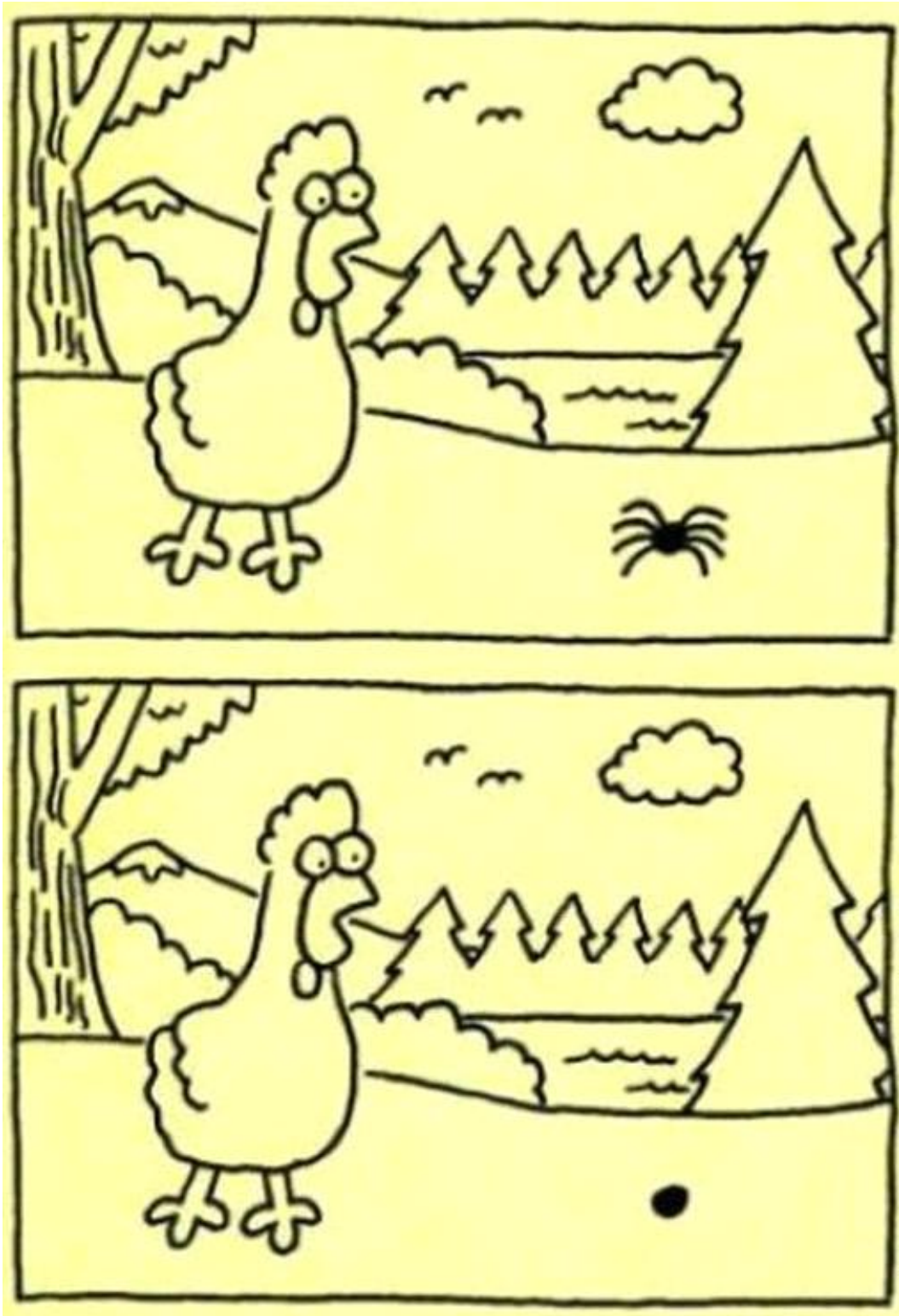
이럴 땐 이렇게

- i** · 처음에는 시간제한을 두지 않고 연습으로 실시하며, 두 번째 활동은 2분으로 시간을 제한하여 실시함으로써 모둠별 경쟁을 유도할 수 있습니다.
- 시상을 위한 경쟁을 유도할 때에는 공정성을 기하기 위하여, 활동지 배부 시 지도 교사가 활동지 뒷면에 모둠명(또는 모둠번호)을 기록하고, 이를 책상에 뒤집어서 배부하며, 시작 지시 전까지는 활동지를 뒤집지 않도록 합니다.
- 학생들의 수준에 맞게 제시된 활동지를 활용하거나 교사가 따로 준비한다.

[다른 그림 찾기 활동지 1]



[다른 그림 찾기 활동지 2]





1. 친구 관계에서의 의사소통

1) 친구 관계의 유형

친구라는 말은 다양한 종류의 관계를 포괄한다. 소꿉놀이를 하며 노는 학령기 전 아이들에서부터 고등학교에서 끼리끼리 연합하는 10대들, 함께 사회화의 과정을 겪는 커플, 무엇이든 해줄 수 있는 가장 친한 친구에 이르기까지 그 관계는 다양하다. 지금 보는 것처럼, 서로 다른 유형의 친구 관계는 서로 다른 종류의 의사소통과 관련이 있다.

가) 아동기 대 성인기: 친구 관계의 몇몇 구성 요소는 평생에 걸쳐 달라지지 않는다. 예를 들면, 자기노출은 아동기에서부터 노인기까지의 친밀한 관계에서 보편적이다. 그러나 다른 측면에서는 친구 관계의 특성이 개인의 성숙도에 따라 달라진다. 유치원 아이들의 친구 관계는 오래가지 않는다. 그들은 일시적인 놀이 친구와 시간을 즐긴다. 아이들은 자라면서 대부분 안정적인 친구 관계를 형성하지만, 주로 상대방에 대한 공감 능력 없이 자신의 욕구를 충족시키기 위한 것이다. 청소년기 동안의 주요 특징으로, 이때의 친구 관계는 종종 가족보다 더 중요하다. 이러한 10대들은 친구를 단순히 놀이 친구나 활동을 같이 하는 동무가 아니라, 자신들의 개인적 자질을 위해 중요한 것으로 여기기 시작한다.

청소년들은 자신들의 익숙한 환경을 떠나면서 더 만족스런 친구들로 교제의 범위를 넓힌다. 지원, 지지, 신뢰, 헌신, 자기노출과 같은 친구로서의 중요한 자질이 이 시기쯤에 안정되고 성숙된다. 결혼과 가족에 대한 책임감이 증가하면서, 강력한 친구 관계를 갖고 싶은 욕구는 여전하지만 친구들을 지지하기 위해 사용할 수 있는 시간은 줄어든다. 그러나 노인기의 친구 관계는 특히 사회적 지지의 수단으로서 중요하다. 강력한 친구 관계는 만족감과 건강 둘 다에 기여한다.

나) 장기간 대 단기간: 어떤 친구 관계는 수년 동안 혹은 평생 이어지는 반면, 어떤 친구 관계는 (고등학교 졸업, 이사, 이직과 같은) 삶의 변화로 인해 시들해지거나 끝난다. 오늘날의 과학 기술은 원거리 때문에 친구 관계가 끝날 가능성을 감소시켜 주지만, 어떤 친구 관계는 면 대 면 접촉 없이는 흔들리거나 깨진다. 친구 관계가 단기간에 끝나는 또 다른 이유는 가치의 변화 때문이다. 여러분도 한때 파티나 밤의 유흥을 함께 즐긴 친구들이 있겠지만, 성장해서 그러한 삶의 단계를 벗어나면 이들에 대한 매력은 시들해진다.

다) 관계 지향 대 과업 지향: 소프트볼 팀원, 동료직원, 동료 영화광처럼 때로 우리는 공유한 행위 때문에 친구를 선택하기도 한다. 주로 특정 행위를 중심으로 관계가 이루어지면 그러한 유형의 친구들은 과업 지향으로 보인다. 반면, 관계 지향 친구 관계는 공유한 행위와는 별도로 상호 호감과 사회적 지지에 기반을 둔다. 물론, 이렇게 범주는 서로 중첩되기도 해서, 어떤 친구 관계는 활동의 공유와 정서적 지지 모두에 바탕을 둔다.

라) 많은 개방 대 적은 개방: 여러분은 친구들에게 자신에 대한 말을 얼마나 많이 하는가? 틀림없이 여러분의 개방 수준은 친구마다 다를 것이다. 어떤 친구는 여러분의 일반적인 정보만 알고 있는 반면, 다른 친구는 여러분의 개인적인 비밀도 알고 있다.

마) 높은 의무감 대 낮은 의무감: 그들을 위해 무엇을 할 수 있는지 그리고 얼마나 빨리 할 수 있는지의 측면에서, 우리는 그들을 위해 무엇이든 해야 하는 그런 친구가 있는 반면, 어떤 친구에게는 그러한 의무감을 크게 느끼지 않는다. 매우 친한 친구가 우리에게 부탁을 해올 때, 전화를 걸 때, 심지어 페이스북에 우리를 올릴 때도, 그런 친구에게는 더 빨리 반응한다.

바) 빈번한 접촉 대 간헐적 접촉: 여러분은 아마 몇몇 친구들과는 긴밀하게 접촉할 것이다. 운동을 하거나 여행을 다니고 교제를 하며, 매일 스카이프(skype)를 할 것이다. 또 어떤 친구들과는 자주 연락하지 않고 가끔 통화를 하거나 전자 메시지 정도를 주고받는다. 물론 간헐적 접촉이 개방 수준이나 의무감과 반드시 관련이 있는 것은 아니다. 가까운 친구들과 일 년에 겨우 한 번 보는 경우도 있지만, 그들은 공유한 정보의 폭과 넓이의 측면에서 서로를 잘 안다.

2) 친구 관계와 소셜 미디어

실생활에서는 친구로 여기는 사람을 언급하는 것은 어려운 일이 아니지만, 인터넷을 친구 관계를 좀 더 복잡하게 만들어왔다. 페이스북에서 “친구”란 파티나 휴가철에서 한번 만난 사람, 수년 동안 보지 못한 학우나 이웃, 온라인에서는 만났지만 실제로는 본적이 없는 사람, 심지어 자신의 친구 목록을 키우기 위해 단순히 여러분의 이름을 올려놓은 사람도 될 수 있다.

이 모든 가능성에도 불구하고, 사회적 관계망 사이트는 새로운 관계를 만들기보다는 주로 현재 친구 관계를 유지하고 오래전 친구 관계를 회복하는 데 쓰인다. 가령, 페이스북 연결을 가장 많이 하는 관계는 고등학교 동창 사이다. 심지어 모르는 사람을 온라인에서 만났더라도, 관계가 가까웠지만 그들은 면대면 만남을 시도할 가능성이 크다. 이러한 발견에 따르면, 소셜 미디어가 전형적으로 면대면 의사소통을 대체하는 것이 아니라, 면 대 면에서 발달한 친구 관계를 지지하고 되살리는 수단이다.

친구 관계와 소셜 미디어에 관한 가장 흥미로운 연구는 아마도 사람들이 사회적 관계망 사이트에서 가지고 있는 친구의 수이다. Pew Research Center의 설문 조사를 보면, 페이스북 사용자들은 평균적으로 245명의 친구들을 가지고 있다. 연구는 “친구가 많을수록 좋다”는 원리는 어느 정도만 사실이라는 것을 보여준다. 페이스북 친구 수와 그러한 친구 관계에 대한 타인의 지각 간에는 곡선적 관계가 있다. 페이스북 친구가 너무 없으면, 다른 사람들은 여러분을 (아마도 사실과 다르게) 비사교적이거나 비호의적이라고 여길 것이다. 반면, 너무 많은 온라인 친구를 갖고 있으면, 사람들은 그러한 관계가 덜 진실하다고 생각할 것이다.

한 진화인류학자는 인간 뇌에서 처리할 수 있는 관계의 최대 수는 150명이라고 제안했다. 정확한 숫자는 변할 수 있지만, 너무나 많은 사람들을 “친구”로 부르는 것은 의미 있는 관계를 위해 사용하는 “친구”라는 말의 정의를 확장한다는 것이 핵심이다. 페이스북 사용자들은 그들의 많은 “친구들”이 정확하게는 “지인들”로 분류될 수 있다는 사실을 인정하고 있다.

물론 사회적 관계망 사이트가 친구와의 의사소통을 위한 유일한 매체는 아니다. 전화, 문자 메시지, 이메일, 심지어 블로그도 친구들과 연락할 수 있는 수단이다.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

국립국어원

청소년 소통 능력 신장 프로그램

“갈등이란 한 판 신나게 놀아 볼까?”



· 갈등 해결을 위한 의사소통 방법의 주요 개념 이해하기
· 갈등 해결을 위한 의사소통 방법 내면화하기

학교 학년 반
이름

국립국어원

청소년 소용 능력 향상 프로그램

활동 2 갈등 카드 짝 맞추기 진행 방법

- 갈등 해결 카드 놀이판의 뒷면을 해당 위에 놓인다.
- 갈등 카드를 글로쓰기 쉬운 후, 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 한 위에 1각씩 올려 놓는다.

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30

- 가위바위보로 해서 놀이 차례를 정한다.
- 자신의 차례가 되면 2장의 카드를 뒤집어 내용을 확인한다.
- 〈갈등 카드〉와 〈말씀표〉를 확인하고, 뒤집은 2장의 카드가 서로 짝을 이루는 개념 카드와 설명 카드일 경우, 그 카드를 찾는다. 쌍을 이루는 개념 카드를 설명 카드를 찾아낸 해당 카드를 찾는다.
- 카드와 말을 맞춘 사람은 한 번 더 2장의 카드를 더 뒤집어 볼 수 있는 기회를 준다.
- 다른 친구의 개념카드의 위치와 내용을 보고 잘 기억해 둔다.
- 카드가 모두 사라졌을 때, 가장 많은 카드를 가지고 있는 사람이 승리한다.

(갈등 카드 구성)

- 갈등 카드는 총 30장이 한 묶음이다.
- 갈등 카드는 「개념 카드」와 「설명 카드」 2종류가 있다.
- 개념 카드는 설명 카드를 설명하는 개념이 적혀 있거나, 설명카드 속 한 칸에 들어가기에 알맞은 개념이 쓰여 있다.
- 이런으로 개념 카드와 설명 카드는 15쌍을 이룬다.
- 개념 카드와 설명 카드 쌍은 〈갈등 카드 말 말씀표〉에 나와있다.

국립국어원	청년층 소용 능력 신장 프로그램	국립국어원	청년층 소용 능력 신장 프로그램
-------	-------------------	-------	-------------------

활동 1 갈등 해결 카드 놀이 진행 방법

- 도움이 친구를 한 명 선정한다. 참가자가 없으면 가위바위보로 통해 결정한다. (*갈등 해결 카드의 구성은 3쪽 회제 상자 속 내용 참고)
→도움미는 카드를 나누어 주고, 카드의 짝이 맞는지 확인해 주는 진행자 겸 심판과 세찰을 한다. 선정된 도움미 놀이판의 **도우미 자리** 뒤에 앉는다.
- 도움미의 주도 아래 나머지 참가자들은 놀이 차례를 정한다.
→가장 먼저 시작할 친구를 가위바위보로 정하고,
그 친구부터 시작해서 오른쪽 방향으로 차례를 넘긴다.
- 도움미는 아래의 순서에 따라 갈등카드를 나누어 준다.
 - (1) ①장의 갈등카드를 글로우 색순 후,
참가자들에게 앞서 정해진 순서대로 2장을 나누어 준다.
→ 참가자들은 자신이 받은 카드를 확인하고, 다른 사람이 자신의 카드 내용을 볼 수 있게 잘 고쳐 놓는다.
 - (2) 2장의 갈등 카드의 내용이 보기에 **분쟁 자리**에 1장이 든다.
→ **분쟁 자리**에는 개념카드와 설명카드가 모두 들어 올 수 있다.
→ 같은 카드가 나뉘고 나온 순서대로 **분쟁 자리**에 올려 둔다.
 - (3) 남은 갈등 카드는 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 **남은 갈등 카드** 자리에 놓는다.
 - (4) 다음의 도음 카드도 글로우 색순 후 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 **도음 카드** 자리에 놓는다.
- 아래의 방법에 따라, 정해진 차례대로 갈등 해결 카드 놀이를 시작한다.
 - (1) 참가자는 자신의 차례가 되면 **분쟁 자리**의 카드와 짝이 되는 카드를 그 아래 **정당 자리**에 낸다.
→ **분쟁 자리**에 개념 카드가 있는 경우 **정당 자리**에 설명 카드를 **분쟁 자리**에 설명 카드가 있는 경우 **분쟁 자리**에 개념 카드를 올린다.
→ 도움미는 (2중 카드 및 말풍선 등) 보고 참가자가 **정당 자리**에 낸 카드와 **분쟁 자리** 카드의 짝이 맞는지 확인해서 알려 준다.
 - (2) 정당한 경우: 도음미는 짝이 있는 2장의 카드를 **사용한 카드**, 잘못 된 경우, 도음미는 **분쟁 자리**에 남은 **갈등 카드** 한 장을 새로 놓는다.
 - (3) 도모인 경우: 참가자는 잘못 낸 **정당 자리**의 카드를 다시 가져가고, 도움미로부터 **갈등 카드 1장**을 받는다.
 - (4) 불 수 있는 경우가 없는 경우: **갈등 카드**를 1장 받고 다음 차례가 넘어가거나 **도움 카드**를 사용한다.
→ **도움 카드**는 자신에게 도움이 되거나, 혹은 다른 참가자에게 도움이 되는 내용을 담고 있는 카드로 1시간만 1번만 사용할 수 있다.
→ **도움 카드**는 밑 수 있는 카드가 없을 때 뿐만 아니라 게임의 판도를 바꾸고 싶을 때에도 쓸 수 있다.
→ 참가자가 **도움 카드**를 사용하면 자동으로 말하면, 도음미는 참가자가 **도움 카드**를 받을 수 있도록 **도움 카드**를 펼쳐준다.
→ **도움 카드**를 사용한 참가자는 도움 카드 공 하나를 받아 그 내용을 전체 참가자와 공유한다.
→ 전체 참가자가 **도움 카드**의 내용을 모두 숙지 후 다음 차례로 넘어간다.
→ 도움미는 사용한 **도움 카드**를 **사용한 카드** 자리에 채워 둔다.
- 참가자 중 누구든 카드를 모두 없애면, 그 참가자가 승리하고 게임이 종료된다.
→ **갈등 카드**가 없어지면, 제한 시간이 다 된 경우에도 게임이 종료되고, 종료 시점에 남아 있는 카드의 수가 가장 적은 사람이 승리한다.

갈등 해결 카드 놀이판
국립국어원 청년층 소용 능력 향상 프로그램 지원사업 목적 학습 프로그램

The diagram shows a game board titled "갈등 해결 카드 놀이판 (일단)". It features several colored boxes for cards: five red boxes labeled "분쟁 자리" (Conflict Zone), one blue box labeled "사용한 카드" (Used Card), one light blue box labeled "남은 갈등 카드" (Remaining Conflict Card), and one orange box labeled "도움 카드" (Help Card). There are also four green boxes labeled "정당 자리" (Justified Zone) and a central area labeled "갈등 해결 카드 놀이판".

갈등미한 한 단 신장에 놀이판? 갈등미한 한 단 신장에 놀이판? Z



갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증



발급처
국립국어원

(상) **한글능력 향상 교육 수료증** (상) **한글능력 향상 교육 수료증**

수료자
이름

본 교육 프로그램을 성공적으로 이수하신 것을 증명합니다.

발급일자
(연월일)

20 년 월 일

(서명)

국립국어원장 (인)

국립국어원장 (인)

(서명)

6. 90분 수업용: 그러지 말고, 우리 대화로 풀어 보자, 응?

1) 개발 의도 및 취지

본 프로그램은 중학교 1학년을 대상으로 했기 때문에 중학교 수업 시간에 맞춰 한 차시가 45분 구성으로 되어 있다. 전체 다섯 차시를 모두 교육했을 때의 유기성과 위계화도 고려하면서 각 차시를 독립적으로 교수·학습하더라도 유의미한 경험이 될 수 있도록 구성하였다. 또한 해당 프로그램을 운영할 국립국어원 언어 교육 프로그램의 경우, 90분으로 운영되는 경우가 많다는 사실을 고려하여 90분 동안 수업을 진행할 수 있도록 별도 ‘축소 차시’를 구성하였다. 동기 유발 등에서 약간의 차이가 있으나 대체로 각 차시의 핵심적인 활동들을 가져왔다.

전반부는 크게 1-3차시의 내용으로 구성되어 있다. 1차시에서는 ‘갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기’ 활동을 가져와 구성하였고, 3차시의 ‘감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기’ 활동을 가져오면서 2차시의 감정 어휘 교육을 곁들였다. 후반부는 4차시의 내용이 핵심적으로 들어가 있으며, 마무리에서 5차시의 수료증 만들기 활동을 도입하였다. 해당 활동들은 90분 수업에 적절하도록 재구조화되었지만 전체적인 흐름은 1-5차시의 개발 의도 및 취지를 모두 갖추고 있다.

2) 수업 지도안 (교사용)

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

특강용

- 또래 간 갈등 상황을 통해 갈등의 개념 알기
- 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기
- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 알기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기
- 자신의 갈등 대응 유형 알아보기



특강

■ 차시 개관 ■

이 시간에는 우리의 삶 속에서 발생하게 되는 갈등을 보다 건강하게 해결하기 위한 의사소통의 방법들을 학습하도록 한다. 먼저 갈등은 학교생활이나 일상생활에서 언제라도 생길 수 있는 자연스러운 것임을 인식하고 이해하는 것에서 수업은 시작된다. 다음으로 갈등 상황에 직면했을 때 자신이 느끼는 감정과 욕구를 파악하고 이를 언어로 표현하는 방법을 배운다. 이때 자신의 감정을 정확하고 적절하게 전달하기 위한 다양한 감정 어휘에 대해서도 알 수 있어야 한다. 또한 갈등에 대한 인식과 적절한 감정 표현을 바탕으로 갈등 상황에 맞게 대처할 수 있는 다양한 방식을 이해한다. 이러한 일련의 과정을 통해 갈등 상황을 해결하는 능력을 신장시킬 수 있다.

■ 학습 목표 ■

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 이때 언어가 갈등 해결의 도구임을 알 수 있다.
- 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정이 무엇인지를 이해하고 적절한 감정 어휘를 활용하여 이를 표현할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 또래 간 갈등 상황을 통해 갈등의 개념 알아보기
- 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기

- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 체험하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기
- 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

■ 준비물 ■

붙임 쪽지, 전지, 학습지, 필기도구, 감정 측정기

■ 학습 활동 과정 ■

<90분 수업>은 1~5차시 수업을 중요한 내용을 압축하여 한 회분의 프로그램으로 구성하였다. 전체의 흐름은 갈등의 개념 및 갈등과 언어의 관계를 인식하는데에서 시작하는데, 90분 시간 동안 많은 학습 내용을 다루어야 하므로 전체 내용이 모두 설명 위주이거나 모두 활동성이 강한 것은 바람직하지 않다. 전반부에서는 흥미를 가지고 쉽게 참여할 수 있는 문장 만들어 보기, 비폭력 대화 표현해 보기 등의 활동을 바탕으로 개념적인 부분들을 교사가 잘 설명해 줄 수 있도록 한다. 후반부에서는 전반부 활동에서 형성된 친밀감과 배경 지식 등을 바탕으로 활동을 진행하도록 한다. 이 활동들은 직간접적으로 전반부 활동의 종합 및 응용이 되며, 갈등 해결을 위한 의사소통의 전략을 보다 구체적으로 학습하는 과정으로 구성하였다.

단계	내 용	유의점
도입 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 - 또래 갈등과 관련한 영상 시청하기 <ul style="list-style-type: none"> - 또래 사이에서 발생하는 갈등 상황에 대한 영상을 시청하고 이를 통해 또래와 갈등을 겪었던 경험을 상기해 본다. - 영상이나 갈등 상황의 사례를 토대로 갈등과 언어의 관계에 대해 설명한다. □ 학습 목표 확인하기 	
전개1 (30분)	<p>【활동 1】 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영상을 시청하고 자신의 경험을 떠올려 본 것을 바탕으로 자신이 생각하는 갈등의 개념을 비유적 문장으로 써 본다. - 갈등이 일상적이고 필연적인 것임을 설명한다. - 갈등과 언어의 관계를 나타내는 문장 완성하기 <p>【활동 2】 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 모둠별로 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하여 비폭력대화 4단계로 구성해 본다. - 보다 적절한 감정 어휘는 없었는지 생각해 본다. 	
(쉬는 시간 - 자율 선택)		
전개2 (25분)	<p>【활동 3-1】 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 체험하기¹⁶⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대응 유형별 상황 대본을 보고, 심층적으로 이해한 내용을 모둠별로 토의하기 <p>【활동 3-2】 토의 내용 발표하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 결과물을 각 모둠 대표가 발표하고, 나머지 학생들은 발표를 들으면서 다양한 갈등 대응 유형에 대한 이해를 심화하기 <p>【활동 3-3】 갈등 해결을 위한 언어 표현하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 앞서 고찰한 상황에 대하여, 자신이라면 어떻게 대응할 것인지를 생각해 보고, 그 표현법을 담아 문장으로 표현하기 	
전개3 (13분)	<p>【활동 4】 자신의 갈등 대응 유형 알아보기</p> <ul style="list-style-type: none"> - ' 대응 유형 조사지'를 활용하여 자신의 갈등 대응 유형 스스로 알아보고, 본 차시의 활동 내용과 연관 지어 내면화하기 	
정리 (12분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 □ 갈등 해결을 위한 의사소통 교육 수료증 만들기 - 이전 차시까지의 학습 내용을 떠올리면서, 수료증에 앞으로 갈등 상황을 맞이했을 때 어떻게 대응할 것인지에 대해서 다짐하는 내용 쓰기 	

16) 이는 일선 학교 현장에서 “월드 카페(world cafe)”라는 이름으로 불리고 있는 수업 기법이다.



□ 동기 유발-또래 갈등과 관련한 영상 시청하기

활동목표

- 이 수업에서는 특히 또래 간 갈등 상황에 초점을 맞춰 갈등을 해결하기 위한 의사소통 능력을 신장시키는 것을 목적으로 한다. 따라서 수업의 진행에 앞서 또래 간 갈등이 드러나는 동영상을 보고 자신이 실제 겪었던 갈등 상황을 상기해 봄으로써 본격적인 수업에 앞서 수업 내용에 대해 미리 생각해 볼 수 있도록 한다.

활동형태

- 전체 활동, 교사의 설명

활동과정

- 도입에서 교사는 자기를 소개하고 이 수업의 취지와 목표에 대해 간단하게 설명한다. 이후 동영상을 감상하게 한다. 이때 수업의 취지와 목표는 우리가 일상생활에서 흔히 겪는 갈등을 원만하게 해결하는 방법을 배움으로써 보다 건강한 인간관계를 맺을 수 있도록 한다는 정도로 가볍게만 설명한다.



[영상 출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=qR4CKdWm91U>

디지털아트 '공감과 소통의 청소년 대화' UCC공모전 최우수상 수상작(3:01)
youtube 검색어: 공감과 소통의 청소년 대화

- 영상을 시청한 후에는 “여러분은 여기에 나온 영상에서처럼 친하고 좋아하는 친구이지만 나와 생각하는 방식이나 성격이 다르다고 느껴서 답답했던 적이 있나요? 혹은 친구는 악의 없이 한 행동이지만 그것이 내가 싫어하는 종류의 행동이어서 기분이 나빴던 적이 있나요?”라는 질문을 던져서 학생들이 자신의 사례를 구체적으로 떠올려 볼 수 있도록 유도한다.
- “선생님은 내 집에 누가 들어오는 것을 별로 좋아하지 않는데 가장 친한 친구가 근처에서 볼일이 있을 때면 가끔씩 자고 가서 싫었던 적이 있어요. 하지만 자고 가는 것이 싫다고 말하면 친구와 사이가 멀어지거나 내가 좀스러운 사람으로 보일까 봐 말은 못하고 전전긍긍했던 적이 있었죠.” 등 지도 교사의 생활담을 들려주어 학생들이 사례를 떠올리는 데 도움을 줄 수 있다.
- 동영상에서 “왜 아프면 병원을 안 가? 답답해.”라거나 “넌 항상 그랬잖아. 내 입장에서 생각해 준 적 있어?”와 같은 표현들이 서로를 기분 상하게 한 점들을 예로 들어 ‘말’이 갈등을 유발하거나 갈등을 더 깊게 만들 수도 있고 또 “미안해.”와 같은 사과가 갈등을 해소하게도 하는 도구임을 설명한다.

이럴 땐 이렇게

i 꼭 이 영상이 아니더라도 청소년의 또래 갈등이 대화 상황으로 표출된 영상이면 대체할 수 있다. 중·고등학교를 배경으로 한 드라마나 영화 등도 좋은 자료가 될 수 있다.

□ 학습 목표 확인하기

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 이때 언어가 갈등 해결의 도구임을 알 수 있다.
- 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정이 무엇인지를 이해하고 적절한 감정 어휘를 활용하여 이를 표현할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.



● 전 개

□ 활동 1: 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기

활동 목표

- 학생들은 일상에서 빈번하게 갈등 상황에 직면할 수 있지만 이를 두고 '갈등'이라는 개념을 의식적으로 생각해 본 경험이 적을 수 있다. 활동 1에서는 도입에서 떠 올렸던 구체적인 갈등 상황을 바탕으로 갈등에 대한 막연한 느낌을 의식적인 수준으로 가져오도록 한다.

활동 형태

- 개별 활동

활동 과정

- 학생들이 생각한 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 써보도록 한다.
 - '갈등은 _____이다.'의 형식으로 써 보도록 하고, 친구들이 작성한 내용과 비교해 보도록 한다.
 - 학생의 수가 많지 않다면 가급적 모든 학생들이 비유한 내용을 발표하고 그 이유도 설명해 보도록 한다. 만약 학생 수가 많아서 시간이 부족할 것 같다면 자원해서 발표할 학생이 있는지 물어보고, 없다면 무작위로 학생을 선정하여 발표할 수 있게끔 한다.
 - 학생들이 발표한 내용에 대해서는 "그렇게 생각할 수도 있겠네요." 등 긍정적으로 공감하는 방식으로 환류한다.
 - 학생들이 만들어 낸 비유 중 갈등의 일상성과 필연성을 설명해 줄 수 있는 것이 있다면 이를 활용하고 그렇지 않다면 아래 도움말에서와 같은 내용으로 갈등이 일상적이고 필연적인 것임을 설명해 준다.
- 갈등과 언어의 관계를 나타낸 문장의 순서를 맞추어 보도록 한다.



[교사 설명(예시)]

모든 사람은 성격과 취향, 가치관이 다릅니다. 따라서 갈등은 언제, 어디서나 발생할 수 있습니다. 그러나 우리의 마음을 아프게 했던 것은 무엇인가요? 서로 ‘생각의 차이’가 있다는 것 자체에 마음이 아팠나요? 그렇지 않았죠? 우리는 갈등 상황에서 상대방이 나에게 하는 ‘말’을 통해 속상한 마음을 느꼈습니다. 생각의 차이가 있더라도 나를 배려해서 대화해 주었을 때는 오히려 그 친구와 더욱 가까워지고 싶은 마음이 들기도 하니까요. 이처럼 갈등과 언어는 서로 깊은 관련을 가집니다. 갈등과 언어의 관계를 표현한 문장의 흠어진 순서를 배열하여 볼까요?

이럴 땐 이렇게

i 학생들이 비유하는 것에 어려움을 느낀다면 아래와 같이 교사 예시를 먼저 줄 수도 있다.

“자, 이제는 여러분이 기억을 떠올려 보았던 친구 간에 있었던 갈등의 경험을 중심으로 여러분이 생각하는 갈등이란 무엇인지를 비유적인 표현으로 써 봅니다. 먼저 선생님이 예를 들어 볼까요? 선생님은 갈등이 ‘비’와 같다고 생각해 본 적이 있어요. 비는 언제 내릴지 알 수 없지만 구름이 낀다든지 그 징후를 찾아볼 수 있죠. 갈등도 언제 어디서 어떻게 발생할지 알 수 없지만 사실 자세히 생각해 보면 그럴 만한 조짐들이 있었을 수 있죠. 또 비는 언제가 되었든 반드시 오게 되어 있는데 이를 잘 대비한다면 농업용수 등으로 이롭게 쓸 수도 있지만 비의 양을 잘 예측하지 못해서 대처를 잘 못하면 물난리가 나기도 하죠. 갈등도 마찬가지로 그때의 감정을 잘 풀어낸다면 오히려 친구 사이가 더 돈독해질 수 있지만 그렇지 못할 땐 감정의 골이 깊어질 수도 있어요.”

□ 활동 2: 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기

활동 목표

- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식을 체험하기에 앞서서 이것의 기본이 되어 줄 수 있는 비폭력 대화를 연습할 수 있도록 한다. 비폭력 대화의 연습 과정에서 도출되는 감정 어휘들도 학습의 대상으로 삼을 수 있다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정

- 비폭력 대화 4단계를 설명한다. 교사가 사례를 들어 실제 시범을 보인다.

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 ____을 보았을 때(들었을 때)
느낌	상황에서 자신의 느낌 알아차리기	나는 ____느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는 ____이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	____을 해 줄 수 있겠니?

- 모둠별로 실제 겪었던 갈등 상황 중 하나를 선정하여 비폭력 대화 4단계를 활용한 대화 내용을 구성해 보게 한다.

[교사 설명(예시)]

— 갈등을 원만하게 해결하는 대화법으로 비폭력대화가 있습니다. 비폭력대화란 내 마음을 알고 상대의 마음을 알아주는 대화법입니다. 지금부터 비폭력대화를 배워보도록 하겠습니다. 말하기에는 ‘나’를 주어로 하는 말하기와 ‘너’를 주어로 하는 말하기가 있습니다.(시각 자료로 다음 자료 제시)

‘너’ 전달법	‘나’ 전달법
“(너) 왜 이렇게 늦었어. 일찍 좀 다녀.”	“(나) 걱정했어. 늦으면 미리 전화해 줄래?”
“(너) 왜 이렇게 시끄러워. 좀 조용히 해.”	“(나) 공부하고 있어. 소리 좀 낮춰 줄래?”

너를 주어로 말하면 상대에게 비난하거나 강요하는 말로 들리지만, 나를 주어로 말하면 내 상황과 느낌을 알리고 원하는 것을 말하기 때문에 부탁의 말로 들립니다. 비폭력 대화는 나를 주어로 말하는 ‘나 전달법’의 대화입니다.

– 비폭력 대화의 형식은 다음과 같습니다(시각 자료로 제시).

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 ____을 보았을 때(들었을 때)
느낌	그 상황에서 자신의 느낌 알아차리기	나는 _____느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는_____이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	_____을 해 줄 수 있겠니?

– 그럼 관찰, 느낌, 필요, 부탁의 과정으로 말해볼까요? 친구가 내 물건을 허락 없이 가져간 상황을 가정해 봅시다. 먼저 ‘관찰’의 과정을 적용해 보죠. “내 핸드폰을 내가 허락 없이 가져가는 걸 봤어”라고 일어난 일을 관찰한 결과를 말할 수 있겠지요. 그 다음 단계는 관찰에 대한 ‘느낌’을 표현하는 것인데요, 내 물건을 허락 없이 가져가는 걸 보았을 때의 느낌 그대로 “나는 속상해”라고 이야기할 수 있습니다. 느낌은 욕구가 충족되거나 충족되지 않은 것에 대한 신호라고 말할 수 있습니다. 나는 친구가 내 물건을 허락 없이 만지거나 가져가는 걸 보면 왜 속상할까요? 욕구는 느낌의 원인이고 내가 원하는 것, 필요로 하는 것, 내게 중요한 것으로 인간이 지니는 보편적 가치라고 할 수 있는데 이럴 경우 나의 욕구는 ‘존중일 것입니다. 그런 욕구를 충족하지 못했으니 속상한 게 당연하겠지요. 마지막 단계는 ‘부탁’입니다. 나의 욕구를 충족하기 위해 부탁을 하는 것으로 부탁에는 연결 부탁과 행동 부탁이 있습니다. 연결 부탁은 대화에 상대를 초대하는 방법으로 “넌 어떻게 생각해?”, “넌 어때?” 식으로 대화를 연결하는 것이고 행동 부탁은 구체적인 행동에 대한 부탁으로 긍정적으로, 명확하게 표현합니다. 위의 상황에서 나는 친구에게 어떤 행동 부탁을 하고 싶을까요? 아마도 친구가 내 물건을 빌려 쓰고 싶을 때 미리 허락을 받는 것이겠지요? 이때 친구에게 “앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?”라고 부탁합니다.

– 모듈별로 갈등 상황에서 나의 감정과 욕구를 파악해서 비폭력 대화 4단계를 활용해서 어떻게 말할지 생각해 보도록 합시다.

이럴 땐 이렇게

- 비폭력 대화의 4단계를 교사가 직접 시범을 보인다. 이 때 다음 자료를 표로 만들어 단계별로 시각 자료로 제시한다.

<친구가 내 물건을 허락 없이 만졌을 때>

관찰 : 네가 허락 없이 내 핸드폰을 만지는 걸 보았을 때

느낌 : 나는 속상했어.

욕구 : 왜냐하면 나는 존중을 원하기 때문에

부탁 : 앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?(가져가면 좋겠어)

- 모둠별로 또래 관계에서 겪을 수 있는 갈등 상황을 선정한 후 비폭력 대화의 4단계로 대화 내용을 구성해 보게 한다. 토의를 통해 같은 상황이라도 감정이나 욕구가 다를 수 있음을 알게 한다. 모둠 내에서 활발한 의사소통이 이뤄지지 않을 경우 활동 1과 같이 붙임쪽지를 활용하여 대화의 내용을 써 보게 할 수 도 있다.
- 모둠별로 비슷한 갈등을 선정할 수도 있으므로 ‘모둠 활동 시, 교우 관계, 이성 문제’ 등 모둠별로 각기 다른 상황을 제시하거나 추첨을 통해 선정해 주는 방법을 활용하도록 한다.
- 자신이 겪은 갈등 상황 선정을 어려워하는 모둠이 있으면 교사가 구체적인 갈등 상황을 제시해 준다.

- 친구가 툭 쳤는데 사과하지 않고 간다.
- 친구가 내 체육복을 빌려갔는데, 제 때 돌려주지 않았다.(또는 너무 더러워졌다.)
- 친구가 나에게 거짓말을 했다는 사실을 알았을 때
(가족 여행을 간다고 내 생일에 못 온다고 했던 친구가 PC방에 가느라 오지 않은 걸 알았을 때)
- 약속 시간에 늘 늦게 오는 친구가 있다.
- 수업 시간에 친구가 자꾸 장난을 치고 쪽지를 보내 수업을 방해한다.
- 활동을 할 때 다른 친구들의 의견을 무시하고 자신의 의견만 주장하는 친구가 있다.
- 모둠 활동에 성실하게 참여하지 않고 무임승차하는 친구가 있다.
- 친구가 나를 놀린다.(외모, 별명 등)

- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다. 모둠 토의를 통해 대화를 수정, 보완하면서 비폭력 대화는 정답이 존재하는 것이 아니라 어떻게 말하는 것이 더 좋을까를 생각해보면서 나와 상대방을 이해하는 과정임을 깨닫게 한다.

더하기 활동

- 비폭력 대화의 2단계에서 느낌을 표현할 때 사용했던 어휘들을 모두 칠판에 적는다. 그리고 감정 측정기에 대해 간략히 설명한 후, 감정 어휘 하나씩 교사가 말하면 학생들이 감정 측정기의 어느 위치에 붙이면 될지 소리 내어 말하게 한다. 가장 많은 학생들이 말한 위치에 해당 어휘를 붙인다.

[교사 설명(예시)]

- 여러분, 감정 측정기에서 두 축이 의미하는 것이 무엇일까요? 가로축은 기분의 좋고 나쁨의 정도를 나타냅니다. 왼쪽으로 갈수록 유쾌한 기분을 오른쪽으로 갈수록 불쾌한 기분을 의미합니다. 세로축은 감정의 세기를 나타냅니다. 위쪽으로 갈수록 격렬한 감정을 아래쪽으로 갈수록 잔잔하고 차분한 감정을 의미합니다.

- 네 가지 색으로 나뉜 면을 각각 살펴볼까요? 각각의 색깔에서 느껴지는 느낌과 함께 살펴 봅시다. 먼저 빨간색으로 채워진 부분은 강렬한 불쾌감, 기분 나쁨을 의미하는 단어들이 올 수 있습니다. 그 아래 파란색 칸 역시 불쾌하고 기분 나쁜 감정을 나타내는 단어들이 올 수 있는 영역이지만, 빨간색 칸에 비해 잔잔하고 약한 수준의 감정을 나타냅니다. 붉은 색이 뜨거운 감정이라면 파란색은 차가운 감정이라고 생각할 수 있겠습니다. 반면에 따뜻한 느낌을 주는 노란색 칸에는 강렬한 유쾌함, 기분 좋은 감정을 나타내는 어휘들이 옵니다. 초록색 칸은 노란색 칸과 마찬가지로 기분 좋고 유쾌한 감정을 나타내지만 그 정도가 강렬하지 않고 잔잔한 감정들이 옵니다.

<p>강렬한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 화나다</p> <p>예상 어휘: 기분 나쁘다, 짜증나다, 열받다 등</p>	<p>강렬한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 신나다</p> <p>예상 어휘: 즐겁다, 기쁘다, 웃기다 등</p>
<p>잔잔한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 우울하다</p> <p>예상 어휘: 슬프다, 속상하다, 섭섭하다 등</p>	<p>잔잔한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 편안하다</p> <p>예상 어휘: 괜찮다, 흐뭇하다, 포근하다 등</p>

- 어휘를 모두 위치시킨 후 감정 어휘가 어떤 느낌을 표현하는지 정확히 아는 것이 중요함을 설명한다. “자, 여러분 감정 어휘를 분류해 보면서 똑같은 어휘라고 하더라도 서로가 다른 느낌으로 받아들일 수 있다는 것을 알게 되었죠? 나는 불쾌감을 느낄 만한 말이 아니라고 생각했어도 상대는 다를 수 있어요. 그래서 내 감정을 상대방에게 전달할 때에는 어떤 어휘를 선택할 지에 대해서 신중할 필요가 있어요.”

□ 활동 3: 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

① 갈등 상황에 대한 여러 대응 방식 체험하기

활동목표

- 본 차시의 중심 활동으로서, 여러 갈등 대응 유형에 대하여 간접적으로 체험하고 깊이 있게 이해할 수 있도록 합니다.
- 여러 갈등 대응 유형에 대하여, 자신 뿐 아니라 다른 학생들의 생각도 함께 들어 봄으로써 다양한 관점의 생각들을 체험해 볼 수 있는 기회를 제공합니다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 활동의 개요: 모둠별로 갈등 대응 유형(회피, 순응형, 경쟁형, 타협형)에 따른 상황 대본이 주어진 4개의 갈등 상담소를 순차적으로 체험함.
 - 1) 갈등 상황이 담긴 읽기 자료를 함께 읽는다(읽기 자료는 참고 자료에 제시).
 - 2) 학생들이 갈등 상황을 직접 읽어 보도록 한 후, 교사가 말로 설명해 줍니다.
 - 3) 아래와 같이 모둠 및 갈등 상담소를 구성합니다(8개 모둠일 경우를 기본으로 상정).
 - 각 모둠에는 A1 크기의 용지를 하나씩 배부합니다.
 - 손바닥 절반 크기의 붙임 쪽지를 충분히 배부합니다.
 - 1모둠과 5모둠에는 회피형 상황 대본, 2모둠과 6모둠에는 경쟁형 상황 대본, 3모둠과 7모둠에는 순응형 상황 대본, 4모둠과 8모둠에는 타협형 상황 대본을 모둠별 인원수에 맞게 배부합니다(코팅을 해서 지속적으로 사용할 수 있도록 하는 것이 좋음).
 - 4) 각 모둠은, 방문한 갈등상담소에서 소장으로부터 배부 받은 상황 대본을 읽고, 아래의 질문에 대한 답을 붙임 쪽지에 개인적으로 작성합니다.
 - 수정이의 대응 방식은?
 - 이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?
 - 이와 같이 대응할 때의 장점은?
 - 이와 같이 대응할 때의 단점은?

5) 모둠 대표는 A1 전지에 매직 등을 활용하여 아래와 같이 대략적으로 나누어, 모둠원들이 붙임 쪽지를 붙일 수 있는 기초 작업을 합니다(교사가 기초 작업을 하여 모둠 대표에게 배부하는 것도 좋음).

■ 수정이의 대응 방식은?	■ 이와 같이 대응하고 있는 이유는?
■ 이와 같이 대응할 때의 장점은?	■ 이와 같이 대응할 때의 단점은?

6) 모둠 대표가 주도하여 모둠원들이 붙임 쪽지를 A1 용지에 붙이면서 각 질문에 대한 답을 나누도록 합니다(질문 하나에 붙임 쪽지 1장 이상씩을 활용하도록 함).

- 첫 번째 사람이 먼저 “이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?”에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이어서 두 번째 사람도 같은 질문에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이때, 앞 사람의 내용과 비슷한 내용이라고 판단되면 앞 사람이 붙인 붙임 쪽지와 바로 인접하도록 붙이고, 다소 다른 내용이라고 판단되면 조금 떨어져서 붙입니다. 이후의 모둠원들도 이와 같은 방식의 발표를 이어갑니다.
- 이와 같은 활동이 여러 모둠을 거쳐 반복되면, 자연스럽게 붙임 쪽지의 개수와 내용의 수가 늘어나게 될 것입니다.

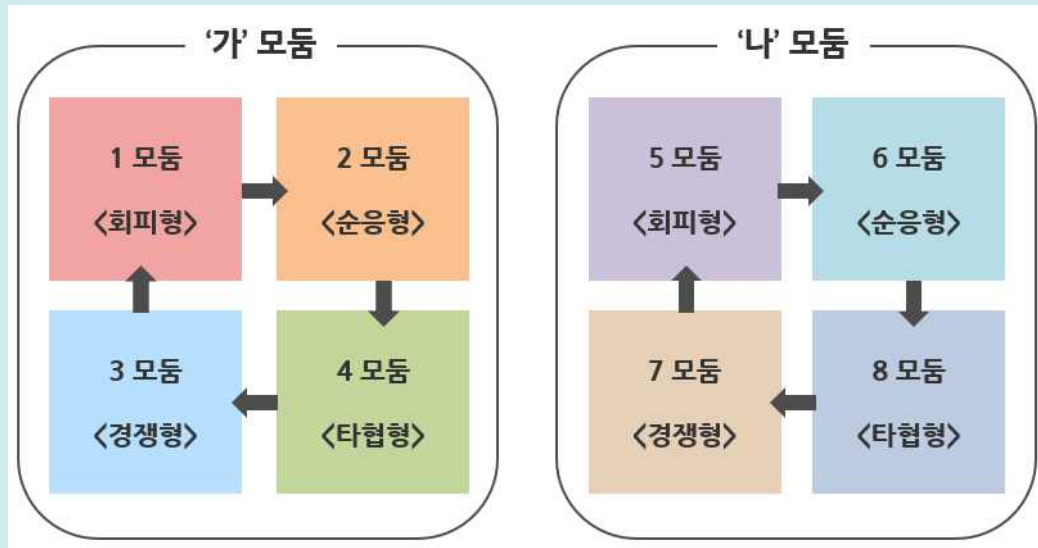
7) 이 활동이 끝나면, 모둠 대표는 각 갈등 상담소의 주인이 되어, 그 상담소에 남고, 나머지 모둠원들은 다음 상담소로 이동합니다.

8) 모둠 대표(상담소장)는 자신의 상담소에 새롭게 온 다음 상담소원에게 자신의 상담소의 내용을 설명하고, 활동을 안내하며, 이전 손님들의 의견을 정리하여 설명합니다.

- 반복되는 의견들은 반복해서 기록하거나 강조해서 표시하고, 새로운 의견은 추가하여 기록합니다.

9) 이상의 활동을 반복하여, 모든 학생이 4개의 갈등 상담소를 모두 체험하도록 합니다.

- 모둠별 흐름도는 아래의 그림을 참조할 수 있습니다.



- 갈등 상담소 체험 순서

1모둠, 5모둠: 회피형 → 순응형 → 타협형 → 경쟁형

2모둠, 6모둠: 경쟁형 → 회피형 → 순응형 → 타협형

3모둠, 7모둠: 순응형 → 타협형 → 경쟁형 → 회피형

4모둠, 8모둠: 타협형 → 경쟁형 → 회피형 → 순응형

이럴 땐 이렇게

i 모둠 내에 붙임 쪽지를 준비할 때에는, 개인별로 다른 색깔 붙임 쪽지(예를 들면, 수현이는 빨간색, 동효는 파란색 등과 같이 구분)를 사용할 수 있도록 준비합니다. 이렇게 함으로써 학생들의 참여를 독려할 수 있을 것이며, 자신의 의견에 대한 책임 의식을 재고할 수 있을 것입니다.

② 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

활동목표

- 지금까지 갈등상담소에서 체험한 내용을 각 상담소장이 종합적으로 발표를 함으로써 전체 학생들의 의견을 종합적으로 이해하고 생각해 볼 수 있는 활동이다. 전체 모둠 수가 4개 이상일 경우 두 집단으로 나누어 갈등상담소 체험을 시행하였을 것이므로, 학생들의 이해의 확장을 위해서 꼭 필요한 활동이라고 할 수 있다.

활동형태

- 모둠별 발표 활동

활동과정

- 각 상담소별로 토의된 내용을 정리한다.
- 상담소장이 전지를 칠판 등에 게시하고, 이를 활용하여 그동안 토의된 내용을 종합적으로 발표한다.

[교사 설명(예시)]

- 각각 다른 유형의 갈등상담소의 방문을 마쳤나요? 그렇다면 전체 모둠원이 함께 손님들이 남긴 메모의 내용을 정리해 봅시다.
- 모두 정리를 하였나요? 그렇다면 먼저 1모둠과 5모둠이 앞으로 나와 각각의 질문에 대한 답변을 발표해 봅시다. 각각의 상담소에서 발표하는 내용을 들으며 교재에 자신이 방문했던 조에서 발표하는 내용을 정리해서 적어 봅시다.
- 다음, 2모둠과 6모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 3모둠과 7모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 4모둠과 8모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 자, 이렇게 전체 모듬의 발표가 끝이 났습니다. 4가지 갈등 해결 방법에 대한 장점과 단점을 모두 잘 파악해 주었습니다.

③ 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

활동 목표

- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서 자신이라면 어떻게 대응할 것인지를 생각해 보고 그런 대응 방법을 잘 구현할 수 있는 언어 표현 방법을 생각해 보도록 함으로써, “갈등 상황에 대한 언어적 해결”이라는 본 프로그램의 목표를 달성하는 데 디딤돌이 될 수 있는 활동입니다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정

- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서, 자신이라면 어떻게 대응할 것인지, 그리고 그런 대응 방법을 잘 구현하기 위해서 어떻게 말할 것인지를 생각해 보도록 시간을 줍니다.
- 자신이 할 말을 붙임 쪽지에 한두 문장 정도로 짧게 표현해 봅니다.
- 학생들은 각자가 쓴 붙임 쪽지를 각자 칠판에 나와서 자유롭게 붙여 보도록 합니다.
- 지도교사는 학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용 중에서 몇 개를 선별하여 읽어줍니다.

[교사 설명(예시)]

갈등 상담소의 소장들의 발표를 통해 각각의 해결 방법의 장단점을 파악했다면, 그 내용을 바탕으로 자신이 생각하는 가장 바람직한 갈등 해결 방법은 무엇인지 생각해 보고 적어 봅시다.

그리고 자신이 수정이라면 은주에게 어떤 이야기를 하여 갈등을 해결할지 ‘붙임 쪽지’에 적어 앞 칠판에 붙여 봅시다.

이럴 땐 이렇게

- i** 학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용을 읽어 줄 때는, 실물화상기 등을 이용하여 비춰주거나 휴대전화의 미러링(mirroring) 기능을 이용하여 보여 주는 것도 가능합니다.

□ 활동 4: 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

활동 목표

- 갈등 대응 유형 조사지(참고 자료에 수록)를 활용하여, 자신이 갈등 상황에 어떻게 대응하고 있는지를 반성적으로 돌아보는 것을 목표로 합니다.

활동 형태

- 개별 활동(설문지 응답)

활동 과정

- '갈등 대응 유형 조사지'를 받아 나는 갈등에 주로 어떤 방식으로 대응하고 있는지를 스스로 점검하고 확인합니다.
- 지도교사는 자신에게 필요한 대응 방식이 어떤 방식인지를 스스로 고민해 볼 수 있도록 안내합니다.

이럴 땐 이렇게

i 같은 사람이라고 하더라도 갈등에 대응하는 방식은 상황에 따라 각기 달라질 수 있기 때문에, 본 조사지의 결과에 과도한 의미를 부여하기보다는 가볍게 자신의 태도를 돌아볼 수 있도록 안내하는 것이 좋습니다. 다만 다양한 갈등 상황 가운데에서도 양쪽 모두에게 더 긍정적인 결과를 가져오는 대응 방식은 존재할 수 있으며 상황에 따라 이런 방식을 택하여 실행할 수 있는 능력을 갖는 것이 중요함을 알려 주도록 합니다.



□ 학습 내용 정리하기

- 갈등 상황을 통해 갈등의 개념
- 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기
- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 파악하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기
- 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

□ 갈등 해결을 위한 의사소통 교육 수료증 만들기

활동목표

이 활동은 학습자들에게 학습 과정을 모두 수료했다는 보람을 느끼게 해주기 위해 수료증 쓰기의 형태로 구안되었다. 형식은 수료증이지만 수료증 안에 앞으로의 다짐을 적을 수 있는 빈칸을 마련하여 학습한 내용을 실제 생활에 적용할 수 있는 의지를 다질 수 있도록 하였다. 또한 수료증 안에 함께 활동한 모둠원들이 수료증의 주인의 다짐을 응원하는 서명을 하는 공간을 마련하여, 개인의 다짐을 또래 간의 합의된 약속으로 만들어 다짐이 보다 영향력을 가질 수 있도록 하였다.

활동형태

- 개별 활동, 모둠 활동

활동과정

- 교사의 안내에 따라 수료증의 가장 위에 자신의 이름을 먼저 적는다.
- 놀이 활동에서 사용했던 카드의 내용을 살피며, 개념 카드와 설명 카드의 내용을 참고하여 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각되는 3가지를 골라 선언문에 다짐 부분을 작성하고, 그 아래 서명한다.
- 이후 모둠원끼리 수료증을 돌려 보며, 친구의 다짐을 응원하는 서명을 한다.
- 모둠원의 서명이 끝나면, 국립국어원 직인을 받아 수료증을 완성한다.

[교사 설명(예시)]

이제 모든 교육 활동의 마무리로 수료증을 함께 작성해 보도록 하겠습니다.

- 먼저 '갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증' 바로 아래 자신의 이름을 크게 적습니다. 그리고 '앞으로' 뒤에 자신의 이름을 다시 한 번 적습니다.
- 다음으로, 오늘 놀이 활동을 하면서 확인했던 학습 내용 중에 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각하는 3가지 내용을 골라 '첫째', '둘째', '셋째'라고 쓰인 뒤에 자신의 결심을 적습니다.
- '약속합니다'라고 쓰인 아래에 자신의 이름을 적고, 앞서 다짐한 세 가지 내용에 대한 실천 의지를 담아 자신의 서명을 합니다.
- 각자 수료증을 완성하였다면 모둠별로 서로의 수료증을 돌려보며 수료증의 주인인 친구의 서명 아래에 자신의 이름을 적고 친구를 결심에 대한 응원을 보내는 서명을 합니다. 모둠원에게 서명을 모두 받았다면, 맨 아래에 오늘 날짜를 적고, 선생님에게 수료증을 가져와 국립국어원 직인을 받아 수료증을 완성하면 되겠습니다.

이럴 땐 이렇게

- i** 개별적으로 학습자에게 수료증의 직인을 찍어줄 시간이 부족하다면, 수업 시작 전에 직인을 미리 찍어 수료증을 배부하고 직인을 받는 활동을 생략할 수 있다.

갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증

홍길동

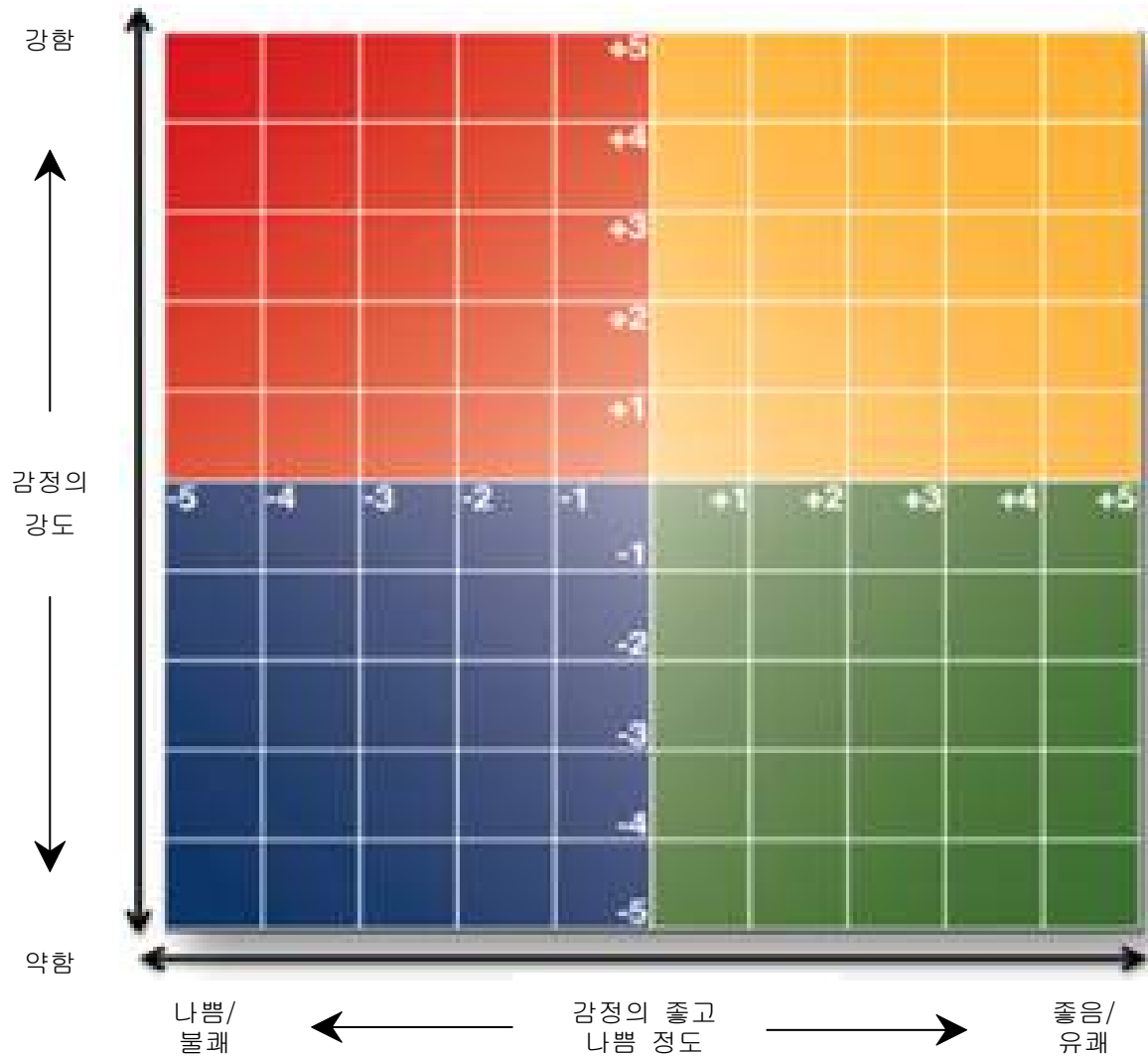
앞으로 나 **홍길동** 는(은) 본 교육을 통해 배운 내용을 바탕으로 친구들과의 갈등 상황에서
첫째, 친구의 이야기를 공감하며 경청하고
둘째, 나의 감정을 정확하고 구체적으로 이야기하고
셋째, 상황에 적절한 갈등 해결 방식을 사용
 하여 슬기롭게 갈등 상황을 대처해 나가도록 노력할 것을 약속합니다.

이름: **홍길동** (서명)

유세아 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다. 이름: 유세아 (서명)
김건희 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다. 이름: 김건희 (서명)
오지은 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다. 이름: 오지은 (서명)
송연정 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다. 이름: 송연정 (서명)

2017 년 3 월 12 일

국립국어원장 (인)



이 도구의 이름은 ‘감정 측정기(Mood Meter)’입니다. ‘기분 측정기’라고 부르기도 합니다. 이 도구를 활용하면 여러분들이 갈등 상황에서 친구들과 대화할 때 사용하는 어휘들이 어느 정도의 감정을 표현하는 것인지 보다 자세히 살펴볼 수 있습니다.

감정 측정기에서 두 축이 의미하는 것이 무엇일까요? 가로축은 기분의 좋고 나쁨의 정도를 나타냅니다. 왼쪽으로 갈수록 유쾌한 기분을 오른쪽으로 갈수록 불쾌한 기분을 의미합니다. 세로축은 감정의 세기를 나타냅니다. 위쪽으로 갈수록 격렬한 감정을 아래쪽으로 갈수록 잔잔하고 차분한 감정을 의미합니다.



【활동 1】 '갈등상담소' 공통 상황 대본

중학교 1학년인 수정이와 은주는 배드민턴 파트너이다. 둘은 초등학교 시절부터 꾸준히 배드민턴 레슨을 받아 왔고, 실력도 수준급이다. 수정이는 은주와 일주일에 한 번씩 시간을 정해 놓고 배드민턴을 쳐 왔는데, 이 과정에서 둘은 아주 가까워졌다. 이제 이 두 사람은 다른 사람에게서는 말하지 않는 개인적인 문제까지도 얘기하는 관계가 되었고, 특히 수정이에게, 은주와의 배드민턴 연습 시간은 자신의 운동량도 충분히 채우면서 또 한 속 깊은 얘기까지 털어 놓을 수 있는, 아주 소중한 시간이 되었다.

그러던 어느 날이었다. 은주가 배드민턴 연습 시간에 자신의 친구 두 사람을 데리고 왔다. 수정이는 이런 상황이 다소 못마땅하긴 했지만 은주가 데리고 온 두 친구를 잘 알고 있었기 때문에 겉으로 싫은 내색을 하지 않고, 복식 경기를 진행하면서 배드민턴을 쳤다. 하지만, 은주와의 속 깊은 얘기는 할 수가 없었다. 게다가 은주가 데리고 온 두 친구는 배드민턴 초보이기 때문에 평소 은주와 운동을 할 때처럼 강도 높은 운동을 할 수가 없었다. 계속해서 친구들이 배드민턴 경기의 흐름을 끊어 놓았기 때문이다. 이런 상황이 몇 번 반복이 되면서 수정이는 불편한 마음이 계속해서 쌓이게 되었다. 그래서 이 상황에 대해서 은주가 어떻게 생각하는지 확인해 보고 싶었다.

수정: 은주야, 요즘 우리 배드민턴 치는 거 괜찮아?

은주: 배드민턴? (자신 있게) 응. 근데 왜? 문제 있어?

수정: 아니…… 혹시나 해서……

은주: 왜? 내 친구들 때문에? 그게 어때서? 다 같이 치면 좋잖아?

너도 잘 알고 있는 친구들이고, 그 친구들과 잘 지내잖아?

수정: 음……, 그건 그런데, 내가 네 친구들과 잘 지내는 것이랑,

같이 배드민턴 치는 것 하고는 별개의 문제인 것 같아서……

은주: ……

이 둘은 서로의 입장이 다르다는 것을 확인한 후 일단 헤어졌다. 그리고 다시 만났다.

□ “회피하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 미안한데, 나 이제 배드민턴 못 칠 것 같아. 엄마가 운동 그만하고, 공부 하라서.

은주: 뭐? 갑자기 왜? 내 친구들 때문에 그러는 거야?

수정: 아니, 꼭 그런 건 아니고, 예전부터 생각하고 있던 건데, 마침 엄마가 그렇게 얘기하시네…….

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “수용하기” 상담소 대본

은주: 수정아! 지난 주에 네가 얘기했던 거 있잖아. 내가 좀 생각해 봤는데……

수정: 아, 그거? 아니야. 내가 그냥 말해 본 거야. 괜찮아.

은주: 괜찮아? 정말? …… 난, 또, 네가 심각하게 말해서 한 동안 고민했는데, 잘 됐네! 그럼 이번 주에 괜찮지? 그때 보자!

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “경쟁하기” 상담소 대응 스크립트

수정: 은주야, 지난주에 내가 말했던 것 있잖아. 생각 좀 해 봤어?

은주: 뭐? 내 친구들이랑 같이 배드민턴 치는 거 말이야? 그냥 같이 좀 치면 안 돼?

수정: 너는 그 친구들이랑은 다른 시간에 좀 같이 놀면 안 되냐?

은주: 안 돼, 내가 그 친구들한테 먼저 얘기한 거란 말이야.

수정: …….

다음 배드민턴 연습 날, 약속한 시간이 되었다.

은주: 아니, 수정이 애 오늘따라 왜 이렇게 늦지?

효진, 은재: 그러게 말이야. 수정이가 안 나오면 짝이 안 맞아서 못 치는데 …….

한참 시간이 흐른 뒤, 수정이가 마침내 나타났다.

수정: 아, 미안해. 오늘 좀 늦었지? 갑자기 버스가 고장이 났지 뭐야? 그건 그렇고, 오늘 운동 다 끝났니? 내가 너무 늦게 와서, 바로 집에 들어가야 할 시간이 되었네? 너희들에게 미안해서 어떡하지?

은주, 효진, 은재: 어쩔 수 없지 뭐. 다음에 치도록 하자.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “타협하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 지난주에 내가 얘기 했던 거 말인데……

은주: 응.

수정: 나, 실은 다른 친구들이랑 함께 배드민턴 치니까, 좀 그래…….

은주: 뭐가?

수정: 그 친구들이 우리보다 배드민턴을 못 치잖아? 그러니까, 너하고만 칠 때보다 운동이 안 되는 것 같아, 그냥 시간만 허비하는 것 같고, 운동은 안 되고 ……

은주: 그래? 그냥 손해 보는 셈 치고 같이 좀 쳐 주면 안 되냐?

수정: 그리고 또……

은주: 또, 뭐?

수정: 너하고만 칠 때는 얘기도 많이 하고 해서 좋았는데, 다른 친구들이 같이 끼니까 얘기도 못 하겠고 말이야.

은주: 그래? …… 근데, 내 친구들도 함께 치고 싶어 해서 데리고 온 건데 ……, 이제 와서 오지 말라고 하면 내 입장도 난처해지는데 …… 어찌지 ……?

수정: 그럼, 전처럼 우리끼리 먼저 만나서 좀 친 후에 그 친구들과 만나면 안 돼?

은주: 우리 둘이 먼저 만나서 치자고?

수정: 응, 그러면 먼저 강도 높게 운동한 후에 그 친구들이 오면, 그 친구들 수준에 맞게 살살 치면서 마무리하면 될 것 같은데?

은주: 음 ……, 괜찮은 것 같은데, 그러면 내 입장이 좀 난처해. 내가 함께 치자고 얘기한 건데 말이야.

수정: 하긴, 그렇긴 하겠어. 근데 방법이 없을까?

은주: 그럼 그 친구들에게 어떻게 얘기를 한담? 좀 늦게 나와 달라고 말이야.

수정: 그러게, 한 번 생각해 봐. 그리고 꼭 그렇게 하면 좋겠어.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?



1) 다른 사람과 의견이 다르다는 것을 느끼기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	서로 의견이 많이 다르더라도 모든 의견을 동등하게 받아 들일 수 있도록 생각을 열어놓는다.	①	②	③	④	⑤
2	모든 사람을 기쁘게 할 수 없으므로 내 의견이나 입장을 다른 사람들에게 분명히 이해시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	내 입장을 분명히 하지만, 그 수위를 조금 낮추어 어느 정도 시점에 가서는 해결책을 찾을 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤
4	토론이나 논쟁에서 잠시 벗어나 상대방과 불편하고 긴장되는 상황으로 발전하는 것을 피한다.	①	②	③	④	⑤
5	내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 의견이 다른 사람과의 관계에 영향을 주지 않도록 고려한다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 의견을 설명하려고 노력하는 만큼 다른 사람의 의견도 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	다른 사람의 느낌이 어떤지 보다는 내가 가장 중요하다고 보는 목적에 우선순위를 둔다.	①	②	③	④	⑤
9	'다름'이나 '차이'가 일을 진행함에 있어 크게 걸림돌이 된다고 생각하지는 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	양보할 것은 어느 정도 양보하고, 얻을 수 있는 것은 얻어낸다.	①	②	③	④	⑤

2) 만약 이견이 지속되거나 감정이 격해지기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
11	나의 요구뿐만 아니라 상대방의 요구도 받아들여질 수 있도록 더욱 활발하게 토론에 참가한다.	①	②	③	④	⑤
12	상대방의 기분을 고려하기보다는 내가 옳다고 생각하는 것이 다른 사람에게도 옳게 보여질 수 있도록 최선의 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
13	내 주장만을 고집하지 않고 이성적으로 행동하지만, 내가 반드시 찾아야 할 부분은 찾는다.	①	②	③	④	⑤
14	내 의견을 절대로 강요하지 않으며, 상대방의 요구에 조금 뒤로 물러난다.	①	②	③	④	⑤
15	주장은 잠시 접어두고 다른 사람과의 관계에 더욱 신경을 쓴다.	①	②	③	④	⑤
16	다른 사람과의 직접적인 접촉을 줄이고, 적당하고 안전한 거리를 유지한다.	①	②	③	④	⑤
17	우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계개선을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람의 감정을 풀어주기 위해 필요한 모든 노력을 한다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람의 요구를 받아들여주는 만큼 나의 요구도 관철되도록 한다.	①	②	③	④	⑤
20	중용과 타협을 이끌어냄으로써 일을 해결하고, 다음 단계로 진행될 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤

[결과 분석]

※ 설문을 모두 마쳤으면 각각의 문항 번호에 응답한 번호를 다음의 빈칸에 채우세요. 그 후 응답 번호를 합하면 됩니다. 가장 높은 수를 나타내는 것이 본인의 갈등 대응 유형입니다.

다른 사람과 의견이 다르다는 것을 처음 느끼기 시작했을 때(차분할 때)					
문항번호	1:	2:	3:	4:	5:
문항번호	7:	8:	10:	9:	6:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

다른 사람과 갈등이 해결되지 않고 감정이 점점 격해졌을 때(고조일 때)					
번호	11:	12:	13:	14:	15:
번호	19:	17:	20:	16:	18:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

[출처] Mennonite Conciliation Service, *Mediation and Facilitation Training Manual: Foundations and Skills for Constructive Conflict Transformation*(4th Edition), pp.64-66. 평화를만드는여성회(2013), 『청소년을 위한 갈등 해결 교육 교안집』, 평화를만드는여성회. 61-64쪽에서 재인용.

[갈등 대응 유형의 특징]

대응 유형	특징
경쟁형 (Competing)	자기 주장이 강하고 자신의 목표를 우선으로 삼기 때문에 경쟁적인 태도를 가진다. 이 유형은 승패를 확실히 가리기 위해 다른 사람과 어떤 관계에 있어도 개의치 않고 개인적 목적을 달성하고자 다른 사람을 희생시키기도 한다. 즉 자신의 목표를 이루기 위해 자신의 입장을 고수하며 상대방을 압도함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
회피형 (Avoding)	갈등 상태에서 얻게 되는 장점을 전혀 보지 못하고 개인적으로 갈등 상태에 대처하려 하지도 않는다. 문제가 있어도 없는 듯 무시하거나 회피한다. 즉 갈등 문제로부터 물러나거나 이를 피함으로써 자신뿐만 아니라 상대방의 관심마저 무시하는 유형이다.
순응형 (Accomdating)	자신의 목표보다는 상대와의 관계를 생각해서 상대의 목표에 맞춰 문제를 푼다. 갈등은 필연적으로 생기게 되지만 훌륭한 인간관계를 유지시키기 위하여 자신의 관심사는 버려두고 상대방의 관심사를 충족시켜주기 위해 상대방의 요구나 입장을 주로 수용함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
타협형 (Compromising)	쌍방의 이익을 생각해 상호교환과 희생을 통해 부분적 만족을 취함으로써 갈등을 해결하는 유형이다. 즉 적당한 선에서 타협점을 찾는다.
협력형 (Collaborating)	이 유형은 개인 간의 차이는 당연한 것으로 여기고 갈등의 해결은 정직한 상호토론과 협동을 통해서 할 수 있다는 생각을 갖는다. 쌍방 모두의 관심사를 함께 만족시킬 수 있는 문제해결을 도모한다. 서로의 목표도 추구하는 동시에 좋은 관계도 유지하면서 갈등을 해결하는 유형이다.

3) 학습지 (학생용)

[illegible][illegible]

VI. 결론 및 제언

1. 결론

이 연구는 언어를 통해 청소년의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램 개발을 하는 데에 목적이 있다. 특히 이 연구에서 주목하고자 하는 것은 청소년의 또래 간 갈등으로, 이 연구에서는 청소년의 또래 간 갈등을 언어를 통해 해소할 수 있는 방안을 다각적으로 모색하고자 하였다.

이 연구는 청소년의 갈등 및 또래 간 갈등, 청소년의 언어적 문제와 관련한 선행 연구, 청소년의 갈등 해결 방안에 대해 논의하고 있는 국내외 주요 프로젝트에 대한 분석을 바탕으로 언어를 통해 청소년의 또래 간 갈등을 해결할 수 있는 지도 자료 및 학습지를 개발하였다. 선행 연구가 청소년 언어 문제에 대한 실태를 밝히고 있으나 이에 대한 해결 방안은 미흡하게 제시하고 있다는 점, 국내외 주요 프로젝트가 언어를 통한 소통에 주목하기보다 감정적 측면에 호소하고 있다는 문제점을 발견하고, 언어가 갈등 해소에 어떻게 기여하는지에 초점을 맞추어 자료를 개발하고자 하였다. 또한 청소년의 갈등과 관련한 인식 및 요구가 과거와 다른 양상을 보일 수 있음을 고려하여, 현재 중학교 1학년을 대상으로 인식 및 요구 분석을 시행하였다.

이를 바탕으로, 이 연구에서는 ‘갈등이란 언어랑 무슨 사이래?’, ‘지금 이 감정, 말로 설명할 수 ... 있어!’, ‘너의 말은 솜사탕처럼 부드럽구나!’, ‘약은 약국에서, 갈등은 갈등 상담소에서!’, ‘갈등이란 한 판 신나게 놀아 볼까?’의 다섯 가지를 언어를 통한 청소년의 또래 간 갈등 해결을 위한 지도 자료의 주제로 선정하였다. 또한 다섯 차시 모두를 경험할 수 없는 학생들을 위해 ‘그리지 말고, 우리 대화로 풀어 보자, 응?’의 차시도 별도로 개발하였다. 이 연구에서 개발한 자료는 기본적으로 도입-전개-마무리의 방식을 채택하고 있으나, 모듈 방식으로 구성되어 있어 교사가 학습자 수준이나 교실 상황에 따라 각 단계의 내용을 적절히 활용할 수 있도록 구성하였다. 이 수업에서 개발한 지도 자료는 학생들이 갈등을 경험하고 해결하는 과정에서 언어의 역할에 주목하게 함으로써 기존의 갈등 해결 교육의 한계를 극복하고자 하였다. 또한 청소년에게 실제적으로 유용한 또래 간 갈등 해결 방식을 지도할 수 있는 자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

2. 제언

이 연구에서 개발한 지도 자료를 현장에서 지속적으로 활용하여 실질적으로 청소년의 소통 능력을 제고하는 데에 기여할 수 있도록 하기 위해서는 다음과 같은 후속 연구가 요구된다. 첫째, 이 연구에서는 중학교 1학년을 대상으로 또래 간 갈등에 주목하여 지도 자료를 개발하였지만, 청소년의 범위를 세분화하여 초등학생, 중학생, 고등학생 각각을 대상으로 하여 언어를 통한 갈등 해결 지도 자료의 개발이 필요하다. 청소년은 학령에 따라 발달의 차이가 크고 언어 사용에 있어서도 차이가 작지 않다. 이를 고려할 때에 이 연구의 결과를 토대로 맞춤형 지도 자료를 개발하는 것이 필요하다.

둘째, 중학생의 또래 간 갈등에 국한하지 않고 부모와의 갈등, 선후배와의 갈등 등 다양한 갈등을 해소하기 위한 언어 프로그램 등을 개발하는 방향을 모색하는 것이 필요하다. 이 연구의 결과가 언어를 통한 청소년의 소통 능력 제고를 지향하고 있다면, 이는 청소년 갈등 해결 교육의 효과가 가정 및 사회와 연계될 수 있도록 지속적인 노력을 기울여야 하기 때문이다.

셋째, 이 연구에서는 청소년을 대상으로 요구 조사를 시행하여 그 결과를 반영하고자 하였다. 그러나 청소년이 자신의 갈등 상황을 적극적으로 인식하고 자발적으로 그에 대한 해소 방안을 모색하도록 유도하기 위해서는 갈등과 관련한 다양한 사례를 공유하고 이를 해결하는 방안을 공유하는 축제 성격의 행사도 함께 진행되는 것이 필요하다. 청소년이 자신이 겪고 있는 문제를 해결하는 과정에 직접 참여하는 이와 같은 경험은 일차적으로는 청소년에게 갈등이 언어를 통해 해소될 수 있음을 인식하게 하는 계기를 제공할 수 있다. 더 나아가 언어를 활용하여 갈등을 해결하는 방안에 대한 관심을 직접적으로 유도함으로써 교육적 효과를 높일 수 있다.

넷째, 이 연구에서는 시범 수업을 통해 개별 수업의 효과성을 검증하였으나, 이 연구에서 개발한 자료의 확산 가능성을 제고하기 위해서는 프로그램 전반의 효과성에 대한 검증이 함께 이루어질 필요가 있다. 특히 이 연구에서 개발한 자료가 정규 교과 외 시간에 이루어짐을 고려할 때에 효과성에 대한 검증은 인지적 측면뿐만 아니라 자기 효능감이나 흥미와 같은 정서적 측면에 대해서도 이루어질 필요가 있을 것으로 보인다. 이 연구에서 개발한 자료가 청소년의 소통 능력을 제고하는 데에 미치는 효과를 검증하는 과정은 향후 청소년 소통 능력 관련 지도 자료를 개발하는 데에 기여할 수 있을 것으로 판단된다.

다섯째, 이 연구의 III장 설문 실태 조사 결과를 보면, 또래 간 갈등 해결 방법은 성별에 따라 의미 있는 차이가 큰 편이었다. 하지만 이 연구에서는 이러한 차이에 대한 심층적인 자료와 구체적인 원인 분석까지는 탐색하지 못하였으므로 성별에 따른 소통 능력 신장 자료까지 개발하지는 못하였다. 그러나 이러한 성별에 따른 갈등 해결 방법이 차이에 대하여 좀 더 구체적으로 국내외 선행 연구 검토, 대단위 설문 조사, 그리고 질적 탐색인 심층 인터뷰 조사, 생활담

자료 수집 등에 대한 추후 연구가 필요할 것이다. 그리고 이러한 심층적이고 복합적인 연구 내용을 바탕으로 심리학적이면서 실제 성별 차이에 따른 의사소통 신장 교육 프로그램 개발까지 이루어질 필요가 있을 것으로 판단된다.

여섯째, 이 연구 프로그램을 다양하게 활용될 수 있다. 특히 중학교 자유학기제 또는 자유학년제의 언어문화 관련, 또는 융·복합 관련 활동으로 활용 가능성이 높다고 할 수 있다. 하지만 이 교육 프로그램은 7차시(특강용 2차시 포함)로 개발되어 한 학기 프로그램 또는 활동으로 부족할 수 있다. 이러한 사항은 기존에 국립국어원에서 개발하여 사용¹⁷⁾하고 있는 ‘함께 가꾸는 말씨와 마음씨’(총 8차시), ‘함께 가꾸는 우리말’(총 6차시) 프로그램과 연계하여 활용할 수 있을 것이다.

17) 이에 대해서는 이 보고서의 II장 2절에 안내되어 있다. 좀 더 자세한 내용은 국립국어원 <국어·한국어교육> 메뉴 안에 있는 ‘국어문화학교’를 참조할 수 있다.

참고 문헌

- 강명희(2012), 「한·독 청소년 언어에 나타나는 폭력성 -청소년 영화에 나타나는 대화를 중심으로」, 『독일어문학』 56, 한국독일어문학회, 1-23.
- 강정찬·오영범·이상수(2015), 「사회정서역량 향상을 위한 교과통합 설계원리」, 『교육공학연구』 31(1), 한국교육공학회, 129-157.
- 강희숙·양명희(2011), 「청소년의 욕설 사용의 심리적 기제 및 순화 방안」, 『한국언어문학』 79, 한국언어문학회, 255-282.
- 경은정(2015), 『공감 화법의 실태와 교육 방안 연구』, 인하대학교 박사학위논문.
- 곽한영·이정우(2007), 「사회과 갈등 해결교육 모형으로서의 또래 조정 모형에 대한 고찰」, 『시민교육연구』 39(2), 한국사회과교육학회, 1-21.
- 교육과학기술부·전라남도교육청·한국청소년정책연구원·경실련 갈등해소센터·평화여성회 갈등 해결센터(2013), 『자율적 학교폭력예방시스템 학교또래조정 프로그램 운영 매뉴얼』, 교육과학기술부·경실련(사) 갈등해소센터.
- 교육과학기술부·평화여성회부설 갈등 해결센터·전라남도교육청·한국청소년정책연구원·경실련·또래조정 교사용지도서 연구팀(2013), 『학생갈등 해결을 위한 또래조정자훈련 : 교사용지도서』, 교육과학기술부.
- 교육부·전라남도교육청·한국청소년정책연구원(2014), 『학교폭력을 예방하고 행복한 학교를 만드는 또래 조정 운영 매뉴얼』, 교육부.
- 국립국어원(2005), 『청소년 언어생활 실태 연구』, 국립국어원.
- 국립국어원(2011), 『청소년 언어실태 언어의식 전국 조사』, 국립국어원.
- 국립국어원(2012ㄱ), 『청소년 수련시설 및 초중고교용 청소년 언어문화 개선 프로그램』, 국립국어원.
- 국립국어원(2012ㄴ), 『오염된 청소년 언어 이렇게 개선했어요』, 국립국어원.
- 국립국어원(2014ㄱ), 『청소년을 위한 바른 국어생활』, 국립국어원.
- 국립국어원(2014ㄴ), 『청소년의 건전한 대화 문화 확립을 위한 지도 자료 개발』, 국립국어원.
- 국립국어원(2015), 『청소년 언어문화 실태 연구를 위한 기초 조사』, 국립국어원.
- 국립국어원(2016), 『청소년 언어문화 실태 연구』, 국립국어원.
- 김미화(2014), 『중학생의 사이버 언어폭력 예방을 위한 집단상담 프로그램 개발』, 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김상욱(2007). 「국어교육 현장연구의 필요성」, 『우리말교육현장연구』 1, 우리말교육현장학회, 11-33.

- 김윤정(2011), 『청소년들의 대화 양상을 통해 본 대화 교육 : ‘공손성 원리’를 중심으로』, 신라대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김정란(2014ㄱ), 『중학생의 경험 말하기 교육 방안 연구』, 경남대학교 박사학위논문.
- 김정란(2014ㄴ), 「중학생의 경험 대화에 나타난 상호교섭 양상 연구」, 『국어교육연구』 54, 국어교육학회, 103-132.
- 김평원(2012), 「청소년 욕설 문화 개선 교육 프로그램의 효과」, 『화법연구』 20, 한국화법학회, 9-37.
- 류춘렬(2008), 「현실과 가상공간에서 청소년의 교우관계 인식의 차이 -변증법적 대립 개념을 중심으로」, 『사이버 커뮤니케이션 학보』 25(2), 사이버커뮤니케이션학회, 35-70.
- 문화체육관광부(2010), 『청소년 언어사용실태 조사』, 문화체육관광부.
- 박병식(2014), 『학교폭력의 예방 및 대책 : 학교폭력의 이론과 실제』, 시간여행.
- 박인기(2012), 「“욕설언어현상”에 대한 교육적 문화적 진단과 대안 모색」, 『화법연구』 20, 한국화법학회, 101-139.
- 박진재(2002), 『아동의 또래관계 증진을 위한 사회적 기술 중재 프로그램의 효과』, 연세대학교 박사학위논문.
- 박희숙(2009), 「또래협력학습 과정에 의한 유추문제수행 향상 아동의 대화내용 분석」, 『방과후아동지도연구』 6(2), 한국방과후아동지도학회, 21-38.
- 백윤미(2005), 『부와 모의 촉진적 의사소통과 청소년의 친구간 갈등 해결전략과의 관계』, 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 상생화용연구소(2007), 『내 말에 상처 받았니?』, 커뮤니케이션북스.
- 서미·조영아·양대희·문소희·이은별·김혜영(2016), 『다문화 청소년 또래상담 프로그램 개발』, 한국청소년상담복지개발원.
- 서현석(2013), 「청소년의 말 문화 개선을 위한 학부모교육 프로그램 구성 방안에 관한 연구」, 『화법연구』 22, 한국화법학회, 355-381.
- 서희경(2014), 『청소년 언어문화 개선 프로그램이 중학생의 교우관계에 미치는 영향』, 창원대학교 석사학위논문.
- 성삼제(2015), 『또래조정 프로그램 참여가 중학생의 갈등 해결능력 향상에 미치는 영향』, 성균관대학교 박사학위논문.
- 성은제(2009), 『청소년의 인터넷 메신저 이용과 대인관계, 심리 및 행동특성의 관계에 대한 경로분석』, 명지대학교 박사학위논문.
- 송다희(2015), 『비폭력대화를 활용한 청소년 SNS윤리와 도덕과수업연구』, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.

- 신동희(2014), 『카카오톡을 활용한 온라인 대화 교수·학습에 관한 연구』, 경인교육대학교 석사학위논문.
- 신미화(2014), 『청소년이 지각한 부모-자녀간 역기능적 의사소통이 또래관계와 학교적응에 미치는 영향』, 배재대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 신연주(2016), 『고등학생 또래담화에 관한 연구 : -비공식성의 분석과 적용을 중심으로-』, 국민대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 양명희·장희숙(2011), 「초·중·고 학생들의 욕설 사용 실태와 태도에 대한 연구」, 『語文學』 111, 한국어문학회, 57-87.
- 양미진·서미·주지선·전환희·성버리·김혜영(2014), 「학교폭력 예방을 위한 또래상담 프로그램 개발 연구」, 『청소년상담연구』 22(2), 한국청소년상담복지개발원, 363-381.
- 양수아(2015), 『공감 대화 능력 향상 방안 연구 : 청소년 소설 『유진과 유진』의 공감 대화 분석을 중심으로』, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 우채영(2016), 「사회정서학습(SEL)의 교육적 의의」, 『청소년학연구』 23(3), 한국청소년학회, 163-185.
- 이동민(2012), 「청소년 욕설 사용 실태와 개선 방안」, 『화법연구』 20, 한국화법학회, 171-204.
- 이동민(2013), 『청소년 화법의 사회언어학적 연구』, 공주대학교 박사학위논문.
- 이만제(2009), 「대인 커뮤니케이션 특성 및 자아성향이 청소년의 인터넷 중독에 미치는 영향 : 커뮤니케이션 회피성향, 가족커뮤니케이션 유형, 자기효능감, 자아탄력성을 중심으로」, 『청소년복지연구』 11(3), 한국청소년복지학회, 99-127.
- 이미영·심재철(2010), 「청소년의 갈등 해결 방식과 대인매체 활용에 관한 연구」, 『韓國 言論學報』 54(3), 韓國言論學會, 276-300.
- 이민영·김광웅(2011), 「초기청소년이 지각한 부모행동통제특성과 내외통제소재 및 친구 간 갈등 해결전략」, 『청소년학연구』 18(2), 한국청소년학회, 193-218.
- 이선영(2012), 「청소년 말문화 개선을 위한 캠페인 유형 분석」, 『화법연구』 20, 한국화법학회, 205-240.
- 이수빈(2017), 『영상 매체의 대화 자료를 활용한 공감화법 교육 방안』, 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이아름·이윤주·양현일(2014), 「고학년 초등학생의 공격성과 언어폭력성이 사이버 불링 피해 및 가해경험에 미치는 영향」, 『상담학연구』 15(6), 한국상담학회, 2437-2450.
- 이영선·지승희·박정민·신효정·백현주·박재연(2004), 「청소년 내담자의 친구문제와 대처방식에 대한 연구」, 『청소년상담연구』 12(2), 한국청소년상담복지개발원, 53-69.
- 이주형(2012), 「교내갈등 해결을 위한 또래조정(Peer Mediation) 이론에 관한 연구」, 『분쟁해결연구』 10(2), 단국대학교 분쟁해결연구소, 5-28.

- 이지은(2012), 『드라마 활동을 활용한 배려적 화법 지도방안』, 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이지혜(2014ㄱ), 『또래조정의 사회과 시민교육 효과 연구』, 서울대학교 박사학위논문.
- 이지혜(2014ㄴ), 「사회과 수업에서의 갈등 해결 수업모형에 관한 연구」, 『사회과수업연구』 2(1), 한국 사회과수업학회, 41-59.
- 이창덕 · 임철성 · 심영택 · 원진숙 · 박재현(2010), 『화법교육론』, 역락.
- 이향근(2015), 「사회정서학습의 문학교육적 함의 고찰」, 『새국어교육』 104, 한국국어교육학회, 513-540.
- 임철성 · 원진숙 · 심영택 · 이창덕(2004), 『말짱에서 말짱되기』, 태학사.
- 장해순·한주리·허경호(2007), 「청소년의 말하기, 듣기 스타일과 관련변인에 대한 연구 - 인구사회학적 변인, 퍼스널리티, 리더십 생활기술을 중심으로」, 『청소년학연구』 14(3), 한국청소년학회, 319-342.
- 전숙경(2014), 「대화를 통한 교육의 관점에서 본 청소년 언어문화의 문제」, 『교육의 이론과 실천』 19(3), 한독교육학회, 167-185.
- 정난숙(2015), 『초등학교 고학년을 위한 갈등 해결 프로그램 개발과 효과』, 경성대학교 박사학위논문.
- 정다운(2015), 『역할놀이를 통한 공감적 화법 수업 방안 연구』, 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정여진(2016), 『청소년의 모바일 SNS 사이버언어폭력 경험에 관한 연구』, 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 정해연(2012), 「매체 자료 독서를 통한 청소년 언어 순화 지도」, 『국어교과교육연구』 20, 국어교과교육학회, 221-267.
- 제민경·박진희·박재현(2016), 「성차별적 표현에 대한 언어인식 교육 방향 탐색」, 『국어국문학』 175, 국어국문학회, 79-114.
- 조성은(2016), 『중학교 3학년의 카카오톡 단체 대화방 대화 구조 연구』, 전남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 조재운(2003), 「부모-자녀의 대화 방법 연구」, 『화법연구』 6, 한국화법학회, 9-34.
- 청소년대화의광장(1998). 『대인관계향상프로그램』. 삼진기획.
- 최창욱·김진호, 「청소년 갈등 해결 프로그램 효과 분석」, 『한국청소년연구』 17(1), 한국청소년정책연구원, 61-78.
- 평화를만드는여성회(2001), 『국내외 평화교육 사례의 통일교육에의 적용 방안 연구』, 통일부.
- 평화를만드는여성회(2013), 『청소년을 위한 갈등 해결교육 교안집』, 평화를만드는여성회.
- 하문선(2013), 『자율성, 관계성 및 우울을 매개로 한 초기 청소년의 성역할갈등과 공격성의 관계』, 홍익

대학교 박사학위논문.

하운영(2005). 「통일교육에 대한 새로운 접근: 갈등 해결교육 프로그램을 중심으로」. 경남대학교 석사학위논문.

한국교육개발원(2010), 『학교생활에서의 욕설 사용 실태 및 순화 대책』, 한국교육개발원.

함현경(2016), 「청소년극에서 대화분석을 통한 현대 청소년들의 정서 탐구」, 『문화와융합』 38(5), 271-296.

황덕미(2016), 『스마트폰 SNS에서의 초등학생 사이버 언어 폭력 실태』, 부산교육대학교 교육대학원 석사학위논문.

Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II(2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

Belfield, C., Bowden, A. B., Klapp, A., Levin, H., Shand, R., & Zander, S. (2015). The economic value of social and emotional learning. *Journal of Benefit-Cost Analysis*, 6(3), 508-544.

Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (2003). *Safe and sound: An educational leaders' guide to evidence-based social and emotional learning (SEL) programs*. Chicago, IL: Author.

Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (2013). *The 2013 CASEL Guide: Effective social and emotional learning programs-preschool and elementary school edition*. Chicago, IL: Author.

Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (2015). *The 2015 CASEL Guide: Effective social and emotional learning programs-middle and high school edition*. Chicago, IL: Author.

Crawford, D. K., & Bodine, R. J. (1996). *Conflict resolution education: A guide to implementing programs in schools, youth-serving organizations, and community and juvenile justice settings: Program report*. DIANE Publishing.

Elias, M. J. (2003). *Academic and Social-Emotional Learning*. Educational Practices Series.

Govtrack. US. (2013). Academic, Social, and Emotional Learning Act of 2011. Retrieved April 20, 2013, from <https://www.govtrack.us/congress/bills/112/hr2437#>

Moore, C. (1996). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. JOSSEY-BASS.

OECD(2015), *Skills for Social Progress: The Power of Social and Emotional Skills*, OECD Skills Studies.

Rosenberg, M. B.(2003), *Nonviolent Communication*, 캐서린 한 역(2011), 비폭력 대화, 한국NVC센터.

Sweeney, D. & Homeyer, L. (1999). *The Handbook of Group Play Therapy: How to Do It, How It Works, Whom It's Best For*. CA: Jossey-Bass. -

<관련 웹사이트>

평화를만드는여성회 갈등 해결센터: <http://www.peacecr.org/>

미국 Morningside Center: <http://www.morningsidecenter.org/>

<부록> 설문지

<중학생의 또래 간 갈등에 대한 생각> 조사

안녕하세요? 이 설문 조사는 중학생 여러분의 또래 간 갈등에 대한 생각을 조사하기 위한 것입니다. 이 조사에 포함된 질문은 정답이나 오답이 없으므로 또래 간 갈등과 관련하여 자신의 의견을 자유롭게 솔직하게 응답하면 됩니다. 여러분의 응답은 우리나라 청소년을 위한 언어 교육 프로그램을 만들고, 언어 갈등 해결 및 언어 인성 수업을 실행하는데 중요하게 활용될 것입니다.

여러분의 개인 정보는 연구 결과에 전혀 드러나지 않고, 응답 자료는 이 연구의 통계 처리 외에는 다른 용도로는 사용되지 않습니다.

설문 조사에 참여해 주셔서 감사합니다.

*** 설문 문항에 대해 다음과 같이 답해 주세요.**

1. 각 질문을 주의 깊게 읽고 솔직하면서 구체적으로 응답해 주기 바랍니다.
2. □로 표시되어 선택하는 질문에는 해당되는 □에 체크(✓)해 주기 바랍니다.
3. 설문지의 질문 내용이 잘 이해되지 않으면 선생님께 질문을 해도 됩니다.

2017년 7월

▪ 연구 책임자: 김대희(원광대학교 사범대학 국어교육과 교수)

I. 다음은 여러분에 대한 질문입니다.

1. 성별은 무엇입니까?

☐ 남

☐ 여

2. 학교명과 학급, 반 번호를 써 주십시오. _____ 중학교 _____ 반 _____ 번

II. 다음은 여러분이 경험한 또래 간 갈등 유형과 해결 방안에 대한 질문입니다.

1. 나는 같은 성별의 또래 친구와 갈등을 겪은 경험을 솔직하고 구체적으로 써 주세요.

- 언제(연도와 월 정도까지만 써도 됩니다):
- 어디서(아주 구체적으로 쓰지 않아도 됩니다):
- 누구와(친구를 드러내기 싫으면 안 써도 됩니다):
- 무엇(갈등 상황과 내용) 때문에:
- 어떻게(갈등 후 해결 내용) 되었나:

2. 같은 성별의 또래 친구와 갈등을 해소하려면 친구에게 어떤 말을 하는 것이 좋다고 생각하는가?

- 하고 싶은 말:
- 그 말을 하고 싶은 이유:

3. 갈등 상황이 아닌 평소에 같은 성별의 또래 친구에게 가장 듣고 싶은 말은 무엇인가?

- 듣고 싶은 말:
- 그 말이 듣고 싶은 이유:

4. 나는 다른 성별의 또래 친구와 갈등을 겪은 경험을 솔직하고 구체적으로 써 주세요.

- 언제(연도와 월 정도까지만 써도 됩니다):
- 어디서(아주 구체적으로 쓰지 않아도 됩니다):
- 누구와(친구를 드러내기 싫으면 안 써도 됩니다):
- 무엇(갈등 상황과 내용) 때문에:
- 어떻게(갈등 후 해결 내용) 되었나:

5. 다른 성별의 또래 친구와 갈등을 해소하려면 친구에게 어떤 말을 하는 것이 좋다고 생각하는가?

- 하고 싶은 말:
- 그 말을 하고 싶은 이유:

6. 갈등 상황이 아닌 평소에 다른 성별의 또래 친구에게 가장 듣고 싶은 말은 무엇인가?

- 듣고 싶은 말:
- 그 말이 듣고 싶은 이유:

Ⅲ. 다음은 여러분이 또래 친구와 갈등을 겪는 상황에 대해 묻는 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.	보통 이다.	약간 그렇다.	매우 그렇다.
친구가 자기 생각을 내세울 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구와 나의 생각이 일치하지 않을 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구가 나를 놀릴 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구가 나를 무시할 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구가 나를 빼고 다른 친구들과 이야기할 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나에 대한 정확하지 않은 내용을 친구가 얘기할 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구가 나보다 다른 친구를 더 좋아한다고 느낄 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구와 내가 마음속 깊은 얘기를 서로 나누지 않을 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성별이 달라서 서로의 마음을 파악하기 힘들 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성별이 다른 친구와 대화를 나누는 방법을 다를 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
온라인(카톡 또는 SNS 등) 그룹에서 나를 빼고 대화할 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
내 이야기가 나도 모르게 온라인에 올라가 있을 때 (갈등을 겪는다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ⅳ. 다음은 또래 간 갈등을 해결하는 과정에서 여러분이 겪는 어려움을 묻는 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.	보통 이다.	약간 그렇다.	매우 그렇다.
나는 친구에게 어떤 방식으로 말을 해야 할지 잘 모르겠다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구에게 어떤 내용으로 말을 해야 할지 잘 모르겠다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구가 사과하는 말을 하면 어떻게 받아들일지 잘 모르겠다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친구가 화내거나 무시하면 어떻게 해야 할지 잘 모르겠다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 나와서 갈등 문제에 대하여 친구가 온라인에 올리면 어떻게 해야 할지 잘 모르겠다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. 다음은 또래 간 갈등을 해결하는 방법에 대한 여러분의 생각을 묻는 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다.	별로 그렇지 않다.	보통 이다.	약간 그렇다.	매우 그렇다.
나는 친구와 함께 해결 방안을 찾는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구에게 내 감정을 솔직히 전한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구가 어떤 감정을 느끼고 있는지 묻는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구에게 내가 바라는 것에 대해 제시한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구의 말을 듣고 이해하려고 한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구에게 미안하다고 사과한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구에게 내 감정을 말하지 않는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 화를 삭이고 내 감정을 가라앉힌다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구와 생각이 다른 문제에 대해 이야기하지 않는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구에게 화를 낸다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구를 무시하거나 대화를 나누지 않는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구와의 갈등에 대해 다른 친구와 이야기를 나눈다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구와 생각이 다를 때에는 내 생각을 조절한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 친구와 갈등 상황에 대해 온라인 친구들과 상의한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 웃어른께 갈등 해결 방법에 대하여 여쭙어본다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
나는 온라인 검색을 통하여 갈등 해결 방법을 찾는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

♡ 끝까지 정성을 다하여 응답해 주어서 고맙습니다.

<부록 2> 교사용 교안

언어를 통해
청소년의
소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

● ● ● ●
갈등을 넘어 소통으로



국립국어원



목

차

일러두기 @204

1. 언어와 갈등의 관계 알기 @205

2. 자기 감정 이해하기 @224

3. 공감의 대화하기 @243

4. 갈등 대응 방식에 대해 이해하기 @266

5. 포레 간 언어 갈등 해결하기 @291

갈등 해결을 위한 의사소통 @314



■ 일러두기 ■

본 교안집 『갈등을 넘어 소통으로』에는 언어를 통해 청소년의 소통능력을 신장하기 위한 교육 프로그램이 담겨 있습니다. 특히 청소년의 삶에서 큰 비중을 차지하는 또래 관계에서 발생할 수 있는 갈등을 언어로 해결할 수 있도록 하는 것이 목적입니다. 본 프로그램을 통해 기대할 수 있는 효과는 아래와 같습니다.

1. 언어문화에 대한 반성적 사고의 기회 제공 및 언어문화의 주체로 역할 부여
2. 효율적 의사소통 전략의 사용을 통한 소통 주체 간 관계 개선
3. 언어 계승의 중간자로서 언어문화 창달에 이바지
4. 타인의 생각과 가치관에 대한 수용적 태도 신장

이러한 효과를 충분히 이끌어 내고 교육 내용이 청소년들의 실제 삶으로 전이 및 확산되도록 하기 위해서 교수자는 다음과 같은 점을 유의할 수 있습니다.

첫째, 본 프로그램의 각 차시는 독립성을 갖추고 있으면서 동시에 연계성을 갖추고 있습니다. 한두 차시의 일부만 다루게 되더라도 교수자가 전체 프로그램의 흐름을 숙지하고 있을 때 보다 효과적인 교수·학습이 가능합니다.

둘째, 본 프로그램은 각 차시가 차시 개관에서 시작하여, 학습 목표를 제시하고 도입-전개-정리의 수업 내용을 충실히 제시하는 체계성을 갖추고 있습니다. 동시에 ‘이럴 땐 이렇게’, ‘더하기 활동’, ‘참고 자료’를 제공하고 있는데 교실 상황이나 학습자 특성에 맞게 이들을 활용하면 보다 유연한 교수·학습이 가능합니다.

셋째, 본 프로그램은 교안 전체에서 청소년의 요구 및 흥미를 반영한 자료들을 다루고 있습니다. 이러한 자료들이 학습자의 언어생활 맥락과 맞닿을 수 있도록 교수자의 친절한 안내가 더해질 때 보다 실제적인 교수·학습이 가능합니다. 경우에 따라 동영상이나 역할극 대본은 다른 자료로 교체할 수도 있습니다.

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

첫 번째 수업

“갈등이란
언어란
무슨 사이래?”



갈등 발생의 필연성을 인식하기



갈등과 언어의 관계 파악하기



갈등의 개념을 파악하기



1차시

■ 차시 개관 ■

이 시간은 우리의 삶 속에서 발생하게 되는 갈등은 통제할 수 있는 것이 아니라 자연스러운 것임을 이해하고 갈등 상황이 언제든지 일어날 수 있는 것임을 학생들이 인식하는 것을 목표로 한다. 이를 위해 도미노 세우기 놀이를 매개로 하여 도미노를 세우는 과정에서 일어날 수 있는 구성원들 간 의견 충돌이나 감정적인 대립 상황을 자연스럽게 경험하도록 유도한다. 그리고 언어를 통해 갈등이 표출되고 해결되는 실제 상황을 보여주는 영상 자료를 제시하면서 언어가 갈등 유발의 원인이자 해결의 도구임을 학생들이 자연스럽게 이해하는 능력을 기르고자 한다.

■ 학습 목표 ■

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 해결해야 할 과정임을 알 수 있다.
- 언어는 갈등을 일으키는 원인이자 갈등을 해결하는 도구임을 알 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 발생의 필연성을 인식하기
- 갈등과 언어의 관계 파악하기
- 갈등의 개념을 파악하기

■ 준비물 ■

학습지, 필기도구, 도미노 놀이 세트, 붙임 쪽지

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (10)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발: 분위기 전환 놀이(도미노 세우기) 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 어색한 분위기를 자연스럽게 전환하기 위해서 모둠을 정하여 도미노 세우기 놀이를 실시할 것임을 안내 - 교사가 제시한 도미노 설계 도안을 제공하고 어떤 글자나 그림을 그릴지를 정하게 함 □ 학습 목표 확인하기 	<ul style="list-style-type: none"> • 도미노 세우기 놀이를 할 수 있는 학습 환경 인지 사전에 확인한다.
전개 (30분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 【활동 1】 ‘도미노 세우기’ <ul style="list-style-type: none"> - 모둠별로 도입 부분에서 완성한 설계 도안에 따라 도미노 세우기를 함 - 전체 모둠이 세우기가 완료되면 한꺼번에 도미노 쓰러뜨리기를 실시함 □ 【활동 2】 ‘도미노 세우기’를 하면서 느낀 감정 나누기 <ul style="list-style-type: none"> - ‘활동1’에서 실시한 도미노 세우기를 하면서 느낀 감정들을 자유롭게 교환함 - 도미노 게임과 관련된 영상을 보면서 공감하는 활동하기 	
정리 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기 - 활동1, 2를 바탕으로 자신이 생각하는 갈등의 개념을 비유적 문장으로 쓰기 - 갈등과 언어의 관계를 나타내는 문장 완성하기 	



□ 동기 유발: 분위기 전환 놀이(도미노 세우기) 안내

활동목표

- 처음부터 곧바로 본 수업에 들어가면 학생들이 서로 어색하여 수업 진행이 원활하게 이루어지지 않을 수 있다. 분위기를 전환하는 놀이의 일환으로 도미노 세우기 놀이를 실시해 본다.
- 도미노 세우기 놀이는 누구든지 쉽게 활동에 참여할 수 있는 활동이지만, 도미노를 완성하는 과정에서 다양한 언어적 의사소통이 필요하며 이 과정에서 구성원들 간에 갈등이 유발되기도 한다.
- 따라서 본 활동은 학교 정규 수업이 아닌 본 교육의 시작을 부드럽게 만들어 주는 분위기 전환 활동인 동시에, 언어적 갈등 해결을 위한 의사소통 방법을 배워야 할 필요성을 교사를 통해서가 아니라 학습자들 스스로 느낄 수 있도록 함으로써, 앞으로 배우게 될 내용에 대한 학습 동기를 고취시키기 위하여 구안되었다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 안녕하세요? 만나서 반갑습니다. 오늘은 우리가 만난 첫 시간이니 우선 재미있는 놀이로 수업의 문을 열어볼까 합니다. 여러분! 어렸을 적에 도미노 세우기 놀이를 해본 적이 있지요? 오늘은 모둠별로 함께 힘을 모아서 도미노 세우기를 해 보려고 합니다. 혼자가 아니라 여러 명이 함께 도미노를 완성하는 일이 쉽지는 않겠지만 협력해서 하는 과정에서 여러분은 많은 감정들을 느낄 수 있을 겁니다.

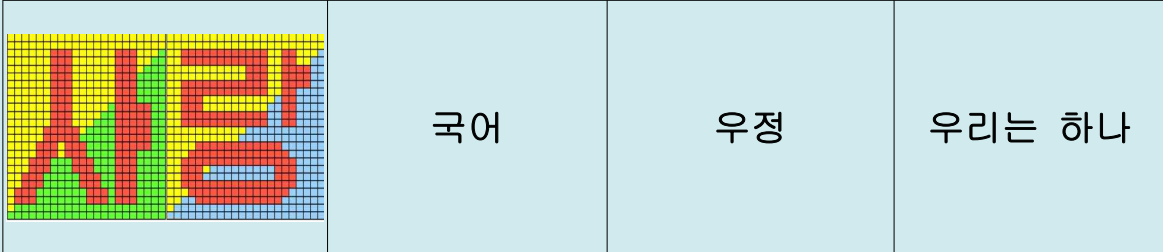
이 시간의 학습 목표는 ‘갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 해결해야 할 과정임을 안다.’, ‘언어는 갈등을 일으키는 원인이자 갈등을 해결하는 도구임을 안다.’입니다. 자, 그럼 시작해 볼까요?

활동형태

- 선생님의 설명, 모둠별 활동

활동과정

- 수업에 참여한 학생 수에 따라 달라질 수 있으나, 보통 4~6명의 학생들을 한 모둠으로 구성하고 도미노 설계 도안지(A3 정도)를 나누어 준다.
- 도미노 설계 도안지에 어떤 글자나 그림을 그릴 것인지를 서로 의논하여 그리게 한다.
- 도미노 설계 예시 - 글자, 모양 모두 가능



[교사 설명(예시)]

지금 모둠별로 도미노 설계 도안지를 한 장씩 나누어 주었습니다. 설계 도안지에는 여러분이 완성하고 싶은 어떤 문구(글자)를 쓰거나 그림을 그려도 됩니다. 도미노 문구나 그림을 함께 의논하여 결정한 후에는 정해진 시간 내에 모둠원끼리 협력해서 도미노를 완성시키면 됩니다.

이럴 땐 이렇게

i 도미노 세우기를 할 때는 팀 구성 외에 교사는 거의 개입하지 않고 모둠 구성원들이 자율적으로 역할을 분담하여 실행할 수 있도록 자연스러운 분위기를 만들어 주어야 합니다. 도안에 들어갈 글자나 모양은 학생들이 스스로 결정하게 하되, 결정이 어려운 경우에는 교사가 위에 제시된 예시 자료를 제공할 수 있습니다.

□ 학습 목표 확인하기

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 해결해야 할 과정임을 안다.
- 언어는 갈등을 일으키는 도구이자 갈등을 해결하는 도구임을 안다.



□ 활동 1: 도미노 세우기

활동목표

- 모둠별로 학생들이 스스로 결정한 도안을 가지고 도미노 세우기를 하는 과정에서 다양한 갈등 감정과 직면하게 한다.
- 도미노 세우기를 하는 과정에서 갈등 상황이 필연적으로 나타날 수 있다는 것을 학생들이 자연스럽게 인식할 수 있도록 유도한다.

활동형태

- 모둠별 활동

활동과정

- 각 모둠이 정한 도안에 따라 도미노 세우기를 하면서 수업 분위기 조성하고, 도미노 쌓기 과정에서 발생하는 다양한 갈등 상황을 경험하게 함으로써 갈등 해결을 위한 의사소통 방법 학습의 필요성을 환기시킨다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 모둠별로 어떤 글자나 그림으로 도미노 세우기를 할 것인지 결정했다면, 이제 본격적으로 도미노 세우기를 해 봅시다. 시간은 15분을 드리겠습니다. 도미노 세우기 도중에 도안을 변경할 수도 있고, 세부적인 내용이 달라져도 괜찮습니다. 모둠별로 의논하여 진행해 주기 바랍니다. (10분이 지난 후) 여러분, 이제 5분이 남았습니다. 남은 시간을 감안하여 활동해 주시기 바랍니다.

(15분이 경과한 후에) 여러분, 이제 시간이 종료되었습니다. 혹시 아직 완성되지 않은 모둠도 활동을 정리해 주기 바랍니다.

이럴 땐 이렇게

- i** 교사는 학생들의 도미노 세우기 과정에 개입하지 않고, 모둠별로 도미노 세우기 과정에서 벌어지는 갈등 상황을 관찰한다. 또한 시간 내에 도미노가 완성되지 않더라도 학생들이 중간에 포기하지 않고 계속해서 진행될 수 있도록 격려한다.

□ 활동 2: ‘도미노 세우기’ 를 하면서 느낀 감정 나누기

활동 목표

- 도미노 쌓기를 하는 과정에서 느꼈던 감정들을 떠올리게 하면서 일상생활 속에서도 다양한 갈등 상황이 언제든지 일어날 수 있는 것임을 학생들이 자연스럽게 인식하게 한다.

활동 형태

- 전체 활동, 모둠별 활동

활동 과정

- 개요: 도미노 세우기를 하면서 느꼈던 감정들을 상호 간에 교환하게 한다. 교사가 도미노 세우기를 하면서 느낀 감정에 대해서 질문하고 학생들이 자연스럽게 발표하게 한다. 학생들이 발표 내용은 교사가 칠판에 간단하게 정리하여 학생들이 다른 친구들이 어떤 감정을 느꼈었는지를 시각적으로도 인식할 수 있게 해준다. 감정 나누기가 끝난 후에는 두 그룹의 아이들이 도미노 세우기를 하는 과정이 담긴 영상을 학생들에게 보여주고 자신들이 했던 도미노 게임 과정과 비교해 보게 한다.
- 도미노 쌓기를 하면서 느낀 감정 나누기
아래의 질문들에 대한 학생들의 대답을 교사가 칠판에 서로 다른 색으로 판서할 수도 있고, 학생들에게 각각의 질문에 대하여 서로 다른 색의 붙임 쪽지를 나누어 주고 칠판에 자유롭게 붙이도록 지도할 수도 있다.

[교사 질문(예시)]

- 도미노를 세우는 동안 나의 마음을 상하게 한 말이 있다면, 그것은 무엇인가요?
- 도미노를 세우는 동안 나에게 힘이 되어 준 말이 있다면, 그것은 무엇인가요?
- 도미노를 세우는 동안 어떤 말을 했다면, 친구들을 기분 좋게 해 줄 수 있었을 지 생각해 봅시다.

- 도미노 쌓기 영상을 보면서 감정을 비교하고 공감하기



[영상 출처] <https://www.youtube.com/watch?v=74SD7qluW1s> 1분41초 ~ 3분48초
EBS 다큐프라임, 엄마도 모르는 우리 아이의 정서지능 1부
[youtube.com - 검색어: 아이의 인생을 바꾸다 1]

[교사 질문(예시)]

- 영상에서 공감 가는 부분이 있나요?
- 그 부분에 공감한 이유는 무엇인가요?



□ 학습 내용 정리하기

- 갈등의 개념을 '비유적인 문장'으로 만들어 보기
- 갈등과 언어의 관계 알기

활동목표

- 마무리 단계에서는 도입과 전개 단계에서 실시했던 도미노 세우기 게임과 관련된 활동들을 정리하고 학생들이 스스로 갈등의 개념을 정의 내리면서 이번 차시를 마무리할 수 있도록 한다.
- 갈등 자체는 부정적인 것도 긍정적인 것도 아니다. 갈등은 갈등을 겪고 난 이후에 자기 자신에게 다가오는 의미가 무엇인가에 따라 그 가치가 결정된다. 즉, 갈등의 성격을 결정하는 것은 그 갈등의 주체인 '나'이며 나아가 '나의 언어'라는 점을 학생들이 인식할 수 있도록 하고, 갈등과 언어의 관계 표현한 문장을 완성해 보도록 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분! 도미노 세우기 게임을 하면서 재미있기도 했고, 또 도안을 그리고 도미노를 세우는 전체 과정에서 여러 가지 감정을 느꼈을 것입니다. 그 감정은 좋은 감정일 수도 있고 불쾌한 감정일 수도 있었을 것입니다. 도미노를 만드는 과정에서 친구들과 의견 차이가 생겼거나, 나와는 다른 주장을 하는 친구 때문에 마음이 힘들었을 수도 있습니다. 그 마음을 겉으로 드러낸 친구도 있을 것이고, 드러내지 못하고 아직까지도 마음속에 남아있는 친구도 있을 것입니다. 그런데 여러분들이 느낀 그 갈등 자체는 긍정적인 것도 부정적인 것도 아닙니다. 여러분이 이 갈등을 어떻게 받아들이고 어떻게 가치를 매기느냐에 따라서 그것은 매우 다른 결과를 가져오게 될 것입니다.

자, 이제는 여러분이 도미노 세우기 게임을 하면서 친구 간에 느꼈던 갈등의 경험을 중심으로 여러분이 생각하는 갈등이란 무엇인지를 비유적인 표현으로 써 봅니다. 비유란 것은 어렵지 않습니다. 여러분이 생각하는 '갈등'의 개념과 유사한 속성을 가지고 있는 다른 대상을 떠올려 보고 거기에 빗대어 표현하면 되는 것입니다. 예를 들어, 갈등의 요소가 겉으로는 보이지 않았지만 그 안에 무엇인가를 담고 있는 것이라고 생각한다면 '단팥빵' 같은 것에 빗대어 표현할 수 있을 것입니다. 겉으로는 안에 무엇이 들었는지 잘 모르지만 먹어 보고 쪼개어 보면 그 안에 단팥이 들어 있는 것이지요.

- 개별 활동

활동과정

- 앞서 했던 활동들을 바탕으로 학생들이 생각한 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 써보도록 한다.
- '갈등은 단팥빵이다.'의 형식으로 써 보도록 하고, 모둠원들이 작성한 내용과 비교해 보도록 한다.

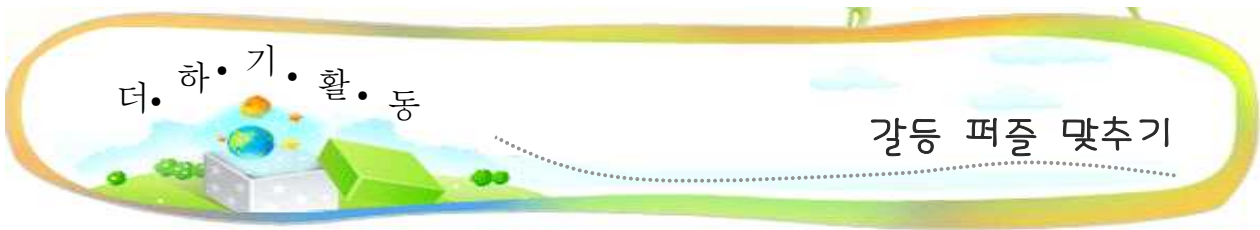
i 비유 문장 쓰기 활동을 학습자들이 어려워할 경우에는 교사가 예시 문장을 언급하며 시범보이기를 해준다. (예: 갈등은 무지개다. 갈등은 우산이다. 갈등은 터널을 지나가는 기차다.)

- **갈등과 언어의 관계를 나타낸 문장의 순서를 맞추어 보도록 한다.**



[교사 설명(예시)]

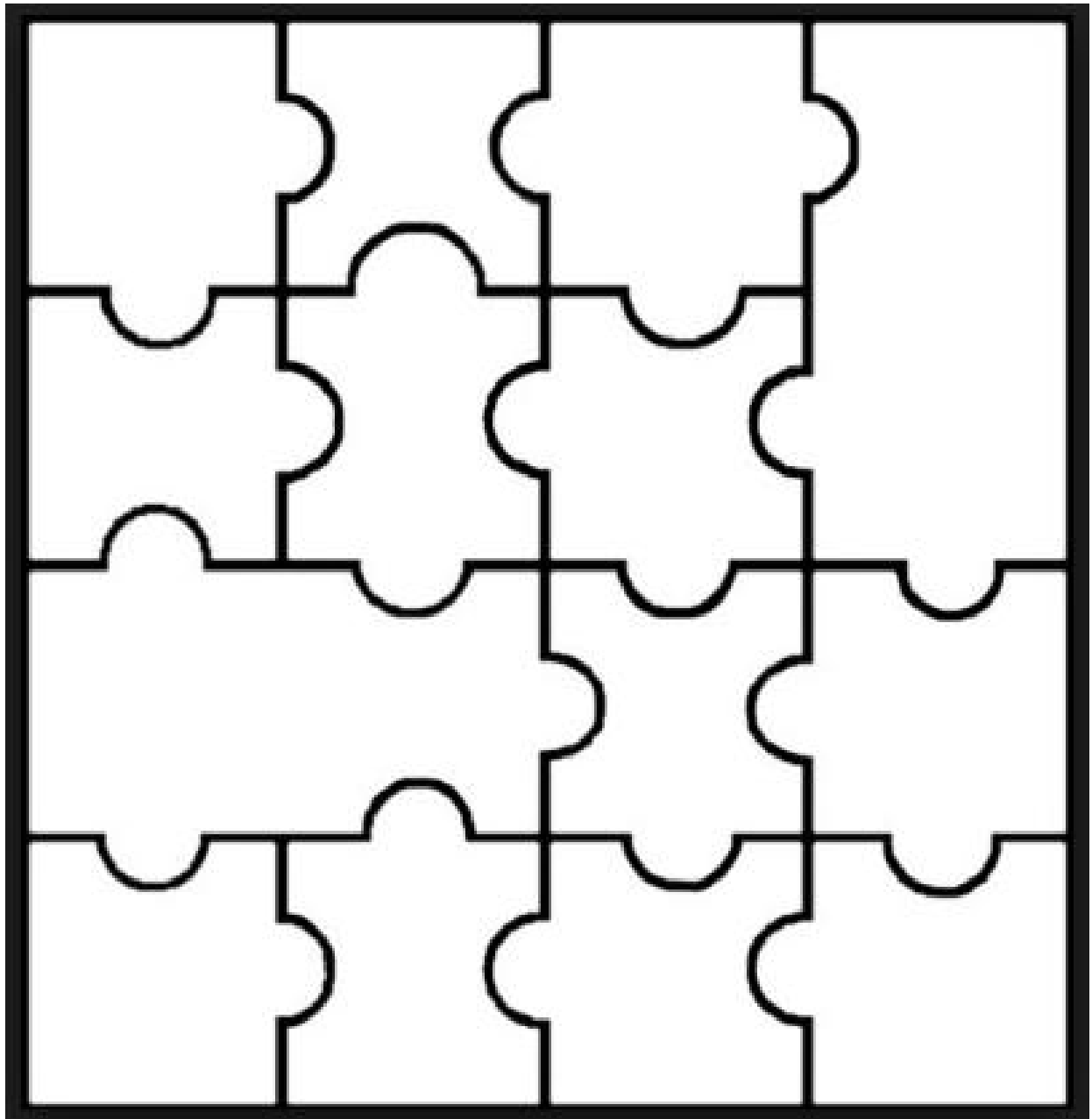
도미노 맞추기 활동을 통해서 느꼈듯, 모든 사람은 성격과 취향, 가치관이 다릅니다. 따라서 갈등은 언제, 어디서나 발생할 수 있습니다. 그러나 우리의 마음을 아프게 했던 것은 무엇인가요? 서로 ‘생각의 차이’가 있다는 것 자체에 마음이 아팠나요? 그렇지 않았죠? 우리는 갈등 상황에서 상대방이 나에게 하는 ‘말’을 통해 속상한 마음을 느꼈습니다. 생각의 차이가 있더라도 나를 배려해서 대화해 주었을 때는 오히려 그 친구와 더욱 가까워지고 싶은 마음이 들기도 하니까요. 이처럼 갈등과 언어는 서로 깊은 관련을 가집니다. 갈등과 언어의 관계를 표현한 문장의 흠어진 순서를 배열하여 볼까요?

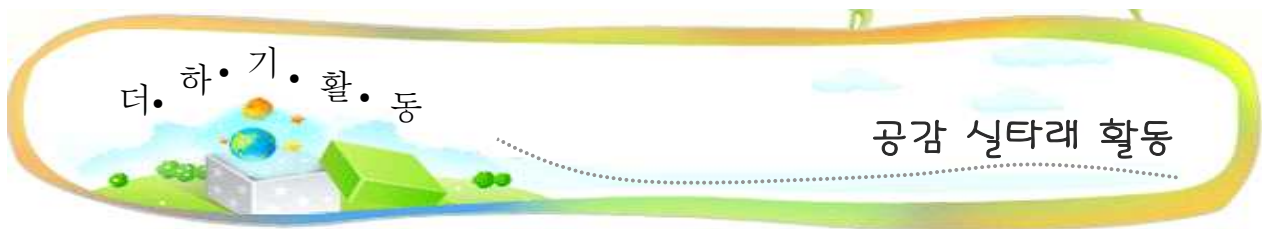


‘우리만의 퍼즐 만들기’를 통해서 학습자들이 갈등을 어떻게 느끼고 또 무엇이라고 생각하는지를 확인할 수 있다. 갈등의 느낌을 그림으로 그린 후, 이에 대해 서로 이야기를 나누면서 갈등에 대한 부정적인 감정을 해소할 수 있는 기회를 갖는다.



1. (교사) 한 모둠의 학생 수를 고려하여 왼쪽의 퍼즐을 오려서 학생들에게 나누어준다. (학생 수에 따라서 1인당 1~2조각의 퍼즐을 나누어 준다.)
 2. (학생) 자신이 받은 퍼즐에 ‘갈등’ 하면 떠오르는 이미지를 그리거나 색을 칠하도록 한다. 떠오르는 이미지가 없다면 떠오르는 색만 칠해도 된다.
 3. 한 사람씩 차례대로 자신이 퍼즐에 그린 이미지나 색에 대해서 간략하게 소개한다.
 4. 다함께 모여서 퍼즐을 맞추어 본다.
 5. 교사는 맞춰진 퍼즐을 조립하여, 완성하고 ‘갈등’의 인상에 대하여 느낌을 나눈다.
 6. 전 과정에서 ‘경청’하는 자세에 대해 유의시킨다.
- * 이 활동은 전체 학생들과 할 수도 있고, 모둠별로 할 수도 있다.

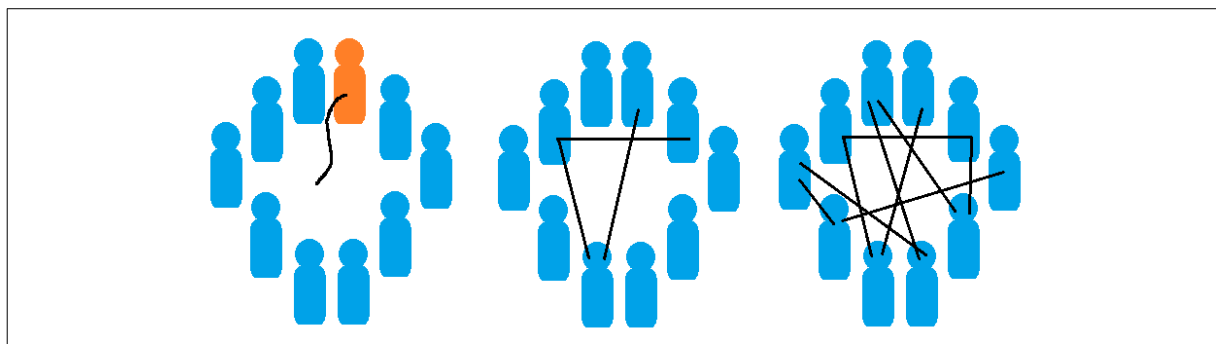




공감 실타래 활동은 자신과 유사한 갈등 경험을 겪었던 학생들의 이야기를 공감하면서 듣고, 자신의 경험도 나누는 것이다. 이 활동을 통해 갈등이라는 것이 나만 겪는 것이 아니고 누구나 다 겪을 수 있는 것이며, 그것을 극복해 나가는 과정도 자연스러운 것임을 학생들이 자연스럽게 인식하도록 하는 것이다. 이 활동은 학생들이 진지한 분위기 속에서 자신의 경험을 나누고 공감하는 것이 중요하다. 따라서 교사는 학생들이 자신의 경험을 솔직하게 드러낼 수 있는 분위기를 조성하도록 해야 한다.

활동 방법

- 1단계: 의자를 학생 수에 맞게 원형으로 배치하여 각자 앉고 싶은 자리에 자유롭게 앉는다.
- 2단계: 학생들에게 도래 친구와 갈등을 겪었던 경험을 떠올려 보게 한다.
- 3단계: 교사에게 실타래를 받은 첫 번째 발표자가 자신의 갈등 경험을 이야기한다.
- 4단계: 먼저 이야기한 사람과 동일한 경험을 했던 사람이 실타래를 끌어와 앞에 사람이 언급한 경험과 유사한 자신의 경험을 이야기한다.
- 5단계: 모든 참여자의 경험 발표가 끝나면 실타래를 잡고 있는 손을 머리 위로 올려 보도록 한다.
- 6단계: 완성된 실타래 모양을 확인하면서 우리 주변에서 갈등은 자연스럽게 많이 일어나는 것임을 알게 한다.



더·하·기·활·동

손가락에 갈등 인물 그리기



다섯 손가락에 갈등 인물을 그려보는 활동은 학생들이 스스로 자신과 갈등을 겪었던 인물들을 떠올려 보고, 그 사람들과의 관계를 객관적으로 인식해 보는 과정이다. 이 과정을 통해서 왜 그 사람들과 갈등을 겪었는지, 그래서 현재 그 사람들과는 어떤 상태인지를 학생 스스로 정리하고 떠올려 보는 활동을 통해서 갈등과 관련된 인간 관계도를 정리해 보는 것이다. 교사는 학생들이 진지하게 주변 인물들을 떠올려 보고, 왜 그 사람들과 갈등을 겪었는지를 떠올릴 수 있도록 활동을 안내할 필요가 있다.

활동 방법

- 1단계: 종이에 손바닥을 펼치고 본을 뜬다.
- 2단계: 손가락 끝부분에는 갈등을 겪었던 친구나 선생님, 부모님 등의 이름을 약자로 적고 그 친구의 이미지를 떠올려 그림을 그려 넣는다.
- 3단계: 각각의 손가락 위에는 갈등 상황에서 주변 인물에게서 들었던 말을 말풍선을 만들어 적어 넣는다.
예를 들어, “너는 왜 그렇게 생각이 없니?”, “너는 맨날 그렇잖아.”, “네가 할 줄 아는 게 뭐니?” 등 주변 인물들과 갈등을 겪는 과정에서 들었던 말을 말풍선을 그려서 적게 한다.
- 4단계: 손바닥에는 손금으로 인물 관계를 표시한다. 우호적인 관계, 대립하는 관계, 서먹한 관계 등 학생들이 각자 자신의 방식으로 표현하게 한다.
예를 들어, 우호적인 관계인 사람을 그린 손가락 밑에는 굵은 실선을 그리고, 대립하는 관계의 경우는 양쪽 화살표를, 서먹한 관계의 사람의 경우는 점선 등을 그려서 표현하게 할 수 있다.
- 5단계: 학생들이 이미지 표현에만 시간을 들이지 않도록 안내한다.





1. 갈등의 표현

우리는 삶에서 많은 갈등을 겪는다. **갈등의 유의어**에는 투쟁, 싸움, 충돌, 언쟁, 경쟁, 불화, 불협화음, 부조화, 결투, 다툼, 골칫거리, 곤란, 폭행, 폭력 등의 단어가 있다. 갈등을 표현하기 위해 사용하는 **은유적인 표현에도 갈등은 회피해야 할 어떤 것으로 보고 있다.**

- 갈등을 ‘전쟁’의 한 종류로 표현하는 경우: 그가 내 주장을 뒤흔들었어.”, “좋아, 말해 봐.”, “방어하지 마.”
- 갈등을 ‘폭탄’으로 표현하는 경우: “화내지 마.”, “화를 좀 풀어야 했어.”, “네가 너무 성급했어.”
- 갈등을 ‘지저분하고 엉망인 상태’로 표현하는 경우: “문제의 불씨를 만들지 말자.”, “이거 아주 불편한 상황이군.”, “그런 악취 나는 상황 만들지 마.”
- 갈등을 ‘게임 상황’으로 표현하는 경우: “도를 넘어섰군!”, “넌 공정하게 게임을 하지 않았어.”, “난 포기, 네가 이겼어.”

2. 갈등의 정의

○ William Wilmot와 Joyce Hocker의 정의

갈등이란 “양립 불가능한 목표, 부족한 자원, 그리고 목표 달성에 대한 상대방의 방해로 지각한 두 상호의존적인 당사자가 표출한 분쟁”이다.

1) **표출된 분쟁**: 갈등은 두 사람의 의견이 불일치한다는 것을 인식할 때만 존재할 수 있다. 예를 들면, 한밤중에 오디오를 크게 켜 놓는 이웃 때문에 몇 개월 간 잠을 못 자면 속상하겠지만, 그 이웃이 그것을 알기 전까지는 두 사람 간에 갈등은 존재하지

않는다. 또한 분쟁의 표현은 비언어적으로 나타나기도 한다. 상대방을 노려보거나, 말을 전혀 걸지 않거나, 피하는 것도 자신의 문제를 표현하는 방식이다. 어떤 방식이든, 두 사람은 자신들 사이에 문제가 존재한다는 것을 반드시 알아야 한다.

2) **지각된 양립 불가능한 목표:** 모든 갈등은 마치 한쪽이 이익을 보면 다른 쪽은 해를 보는 것처럼 보인다. 예를 들면, 한밤에 오디오를 크게 해서 여러분의 수면을 방해하는 이웃을 생각해보자. 누군가 손해를 보지 않는가? 음량을 줄이면 그는 음악을 최대 음량으로 감상하는 즐거움을 잃을 것이고, 그 음량을 유지한다면 여러분은 잠을 못 자서 불행할 것이다.

실제 이 상황에서 각자의 목표는 서로 양립 불가능한 것이 아니다. 양쪽이 원하는 것을 모두 얻을 수 있는 해결책이 있다. 예를 들면, 여러분은 창문을 닫음으로써 평화와 고요를 얻을 수 있고, 이웃이 문을 닫음으로써 목표에 도달할 수도 있다. 여러분이 귀마개를 하거나 이웃이 헤드폰을 사용한다면, 그 누구의 신경도 건드리지 않고 최대 음량으로 음악을 켤 수 있다. 이러한 해결책 중 하나가 실행 가능하다면 갈등은 사라진다. 불행하게도, 자주 사람들은 자신의 문제를 협력하여 해결하지 못한다. 자신들이 자신의 목표가 상호 배타적이라고 인식할 때, 갈등은 계속 유지된다.

3) **지각된 자원의 부족:** 분배할 것이 충분하지 않다고 생각할 때 갈등은 존재한다. 부족한 자원의 가장 분명한 사례가 돈으로, 이것은 많은 갈등의 원인이다. 시간 역시 부족한 자원의 사례이다. 많은 사람은 학교, 직장, 가족, 친구 사이에서 어떻게 시간을 배분해야 할지 고민하며 힘들게 살아간다. “하루에 한 시간만 더 있었으면”은 사람들의 가장 일상적인 불평이고, 다른 사람 혹은 자기 자신을 위해 시간을 내는 것은 갈등의 지속적인 한 요소이다.

4) **상호의존성:** 갈등 당사자들이 서로를 적대적으로 생각하더라도, 보통 그들은 서로 의존하고 있다. 한쪽의 행복과 만족은 다른 쪽의 행동에 달려 있다. 그렇지 않으면, 부족한 자원이나 양립 불가능한 목표에도 불구하고, 그들은 갈등을 겪을 필요가 없을 것이다. 상호의존성은 갈등하는 국가, 사회집단, 조직, 친구, 연인 사이 등 대부분의 관계에 존재한다. 각 사례에서 양측 모두가 문제해결의 필요성을 느끼지 못하면,

그들은 각자의 길을 갈 것이다. 갈등해결을 위한 첫 번째 단계 중의 하나는 “우리는 한 배를 탔다”는 태도를 갖는 것이다.

5) 상대방의 방해: 어느 한쪽의 입장이 다른 쪽의 입장과 아무리 다르더라도, 서로가 상대방의 목표 달성을 방해하는 식으로 행동하지 않으면 큰 갈등은 발생하지 않는다. 예를 들면, 음주운전에 반대한다는 자신의 입장을 친구들에게 알린다고 해도, 실제로 그들의 음주운전을 막는 행동을 하기 전에는 갈등이 커지지 않는다. 마찬가지로, 음악이 적절한지에 대한 부모와 자녀 간의 논쟁도 부모가 자신의 입장을 자식에게 강요할 때 비로소 시작된다.

3. 갈등의 당위성

그 깊이로 상관없이 모든 관계는 갈등을 겪는다. 서로가 아무리 가깝고, 아무리 이해를 잘하고, 아무리 잘 맞아도, 서로의 생각, 행동, 욕구, 목표가 맞지 않는 때가 있다. 예를 들어 나는 랩을 좋아하지만 상대방은 클래식을 좋아하거나, 나는 늦잠을 자고 싶는데 상대방은 일찍 일어나서 큰 소리로 운동하는 것을 좋아하면 갈등이 생길 수 있다. 의견 충돌의 가능성은 끝이 없다. 한 연구에 의하면, 자신의 관계를 일기로 써 온 대학생들은 한 주제에 약 7개의 언쟁이 발생한다고 보고한다. 대부분은 상대방과 종종 같은 주제로 언쟁한다. 또 다른 조사에서는, 응답자의 81%가 친구와 갈등을 겪는다고 응답했다. 그들의 관계에 아무 갈등이 없다고 보고한 19%의 응답자도 불가피하게 생기는 긴장을 기술하기 위해 “밀고 당기기”, “작은 불일치”와 같은 말을 사용했다.

4. 갈등의 유익성

갈등을 피하는 것은 불가능하기 때문에, 갈등이 생겼을 때 그것을 잘 다루는 것이 중요하다. 실제로 **갈등을 겪는 동안 효과적인 의사소통은 좋은 관계를 튼튼하게 지켜 준다**. 갈등에 대해 건설적인 기술을 잘 활용하는 사람들은 자신의 관계와 갈등의 결과에 더 큰 만족감을 느낀다. 서로 만족하는 커플은 **서로의 의견 충돌을 건전한 것으로 보고자 노력하고, 갈등을 겪는 것이 필요하다고 생각한다**.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in(14th ed.)*, Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

두 번째 수업

“지금 이 감정,
말로
설명할 수 있어”



갈등 상황에서 자신과 상대의 감정 파악하기



공감적 대화를 위해 감정 어휘 학습하기



비언어적 표현 이해하기



2차시

■ 차시 개관 ■

이 시간은 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정이 무엇인지를 이해하고 이를 다양한 감정 어휘로 표현하는 것의 중요성에 대해 학습한다. 다양한 감정 어휘에 대한 이해를 바탕으로 갈등 발생 상황에서 자신이 느끼는 감정을 정확하게 파악하고 상대방에게 자신의 감정을 언어적·비언어적 표현을 활용하여 구체적으로 표현하는 방법에 대해 배울 것이다. 감정 어휘의 의미를 자신이 속한 또래 집단과 함께 구성해 보고 이를 공감적 대화의 자원으로 활용할 수 있도록 하였다.

■ 학습 목표 ■

- 감정 어휘에 대한 이해를 바탕으로 갈등 상황에서 자신과 상대방의 감정을 파악할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현을 적절히 활용하여 자신의 감정을 구체적으로 표현할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현에 대한 이해를 바탕으로 상대의 감정에 공감할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 상황에서 자신과 상대의 감정 파악하기
- 공감적 대화를 위해 감정 어휘 학습하기
- 비언어적 표현 이해하기

■ 준비물 ■

학습지, 필기도구, 감정 측정기 판, 붙임 쪽지

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 <ul style="list-style-type: none"> - 감정에 대한 플래시 애니메이션을 시청하며 배경지식을 활성화함 □ 학습 목표 확인하기 □ 감정 측정기 소개하기 <ul style="list-style-type: none"> - 자신이 느끼는 감정을 잘 들여다보기 위한 도구로서 감정 측정기를 활용하는 방법을 학생들에게 안내함 	
전개 (30분)	<p>【활동 1】 감정 어휘 찾기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전체 모둠을 4개로 나누고, 감정 측정기의 각 사분면에 해당하는 다양한 감정 어휘를 찾게 함 - 모둠별로 찾은 감정 어휘들을 붙임 쪽지에 적어서 칠판에 붙이고 공유함 <p>【활동 2】 감정 어휘 위치 조정하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 각 모둠에서 찾은 다양한 감정 어휘들을 발표하고 해당 사분면에 적절한 어휘인지를 생각하게 함 - 신호등 토론을 통해서 감정 어휘의 위치를 조정해 봄 	
정리 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기: 표정 전달 게임 <ul style="list-style-type: none"> - 감정 어휘가 담긴 카드를 가지고 표정이나 몸짓만으로 상대방에게 전달함 	



□ 동기 유발

활동목표

- 감정의 인식과 표현에 대한 플래시 애니메이션을 시청함으로써 감정에 대한 학생들의 배경지식을 활성화시킨다.
- 긍정적인 감정과 부정적인 감정의 종류, 정도를 인지할 수 있도록 한다.
- 상황에 대한 정확한 진단과 감정을 말로 표현할 수 있도록 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 안녕하세요? 만나서 반갑습니다. 오늘은 플래시 애니메이션 한 편을 감상하며 수업을 시작할까 합니다. 여러분이 시청할 애니메이션의 핵심어는 ‘감정’입니다. 감정을 표현하는 것이 왜 중요한지 생각하며 동영상을 감상해 봅시다.

활동형태

- 전체 활동

활동과정

- 감정 인식과 표현에 대한 플래시 애니메이션을 보여준다.



[영상 출처]

https://www.youtube.com/watch?v=0_95kpvfQEg

삼성사회정신건강연구소 교육용 플래시 애니메이션(1편_감정영상)

youtube.com 검색어: 삼성사회정신건강연구소 감정영상

- 시청한 영상에 대해 질문하기 전략을 통해 학생들의 배경지식을 활성화시킨다.
- 여러분도 비슷한 경험이 있나요?
- 감정을 표현하지 않을 때 옆에 있는 사람이 어떤 기분을 느꼈을까요?
- 다른 사람과 감정을 교류하는 것이 왜 중요할까요?

□ 학습 목표 확인하기

- 감정 어휘에 대한 이해를 바탕으로 갈등 상황에서 자신과 상대방의 감정을 파악할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현을 적절히 활용하여 자신의 감정을 구체적으로 표현할 수 있다.
- 감정 어휘와 비언어적 표현에 대한 이해를 바탕으로 상대의 감정에 공감할 수 있다.

□ 감정 측정기 소개하기



- 갈등 해결을 위한 의사소통 과정에서는 나의 감정을 잘 표현하고, 상대의 감정을 잘 이해하는 것이 매우 중요하다. 이를 위해서는 먼저 각자 자신이 느끼는 감정을 잘 포착하여 상대방에게 구체적으로 표현하여야 한다. 감정을 구체적으로 표현하기 위해서는 다양한 감정 어휘가 담고 있는 감정의 정도를 이해할 필요가 있다.
- 감정 측정기는 학습자가 갈등 상황에서 사용하는 다양한 감정 어휘가 가진 감정의 정도를 파악할 수 있는 좋은 도구이다. 도입 단계에서는 이어지는 감정 어휘 측정 활동에 앞서 감정 측정기를 활용하는 방법을 안내한다.

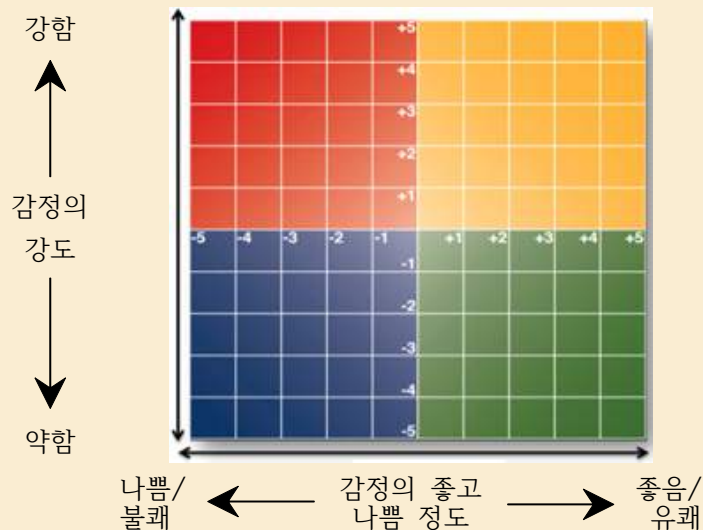
[교사 설명(예시)]

여러분. 이번 시간에는 여러분들이 느끼는 감정을 잘 들여다보고 이해하고 표현해 보도록 하겠습니다. 우리는 우리가 느끼는 감정을 언어로 표현하게 되는데, 이때에는 이 감정들을 잘 드러낼 수 있는 감정 어휘를 활용하는 것이 중요합니다. 내가 느끼는 감정이 무엇인지를 잘 알아차리고, 이를 잘 드러낼 수 있는 어휘들을 골라서 사용하는 연습을 할 필요가 있습니다.

- 감정 측정기의 가로축과 세로축, 4개의 사분면에 대해서 학생들이 이해할 수 있도록 자세하게 설명합니다.

[교사 설명(예시)]

- 오늘은 우리가 느끼는 감정을 잘 들여다보는 데 도움이 되는 도구에 대해 배우려고 합니다. 이 도구를 ‘감정 측정기(Mood Meter)’라고 합니다. ‘기분 측정기’라고 부르기도 합니다. 이 도구를 활용하면 여러분들이 갈등 상황에서 친구들과 대화할 때 사용하는 어휘들이 어느 정도의 감정을 표현하는 것인지 보다 자세히 살펴볼 수 있습니다.
- 여러분, 감정 측정기에서 두 축이 의미하는 것이 무엇일까요? 가로축은 기분의 좋고 나쁨의 정도를 나타냅니다. 왼쪽으로 갈수록 유쾌한 기분을 오른쪽으로 갈수록 불쾌한 기분을 의미합니다. 세로축은 감정의 세기를 나타냅니다. 위쪽으로 갈수록 격렬한 감정을 아래쪽으로 갈수록 잔잔하고 차분한 감정을 의미합니다.



이럴 땐 이렇게

i 가로축을 설명할 때, 교사는 ‘긍정적’ 및 ‘부정적’이라는 용어를 사용하지 않도록 주의해야 한다. ‘긍정적’, 혹은 ‘부정적’이라는 용어는 일종의 가치 판단을 담고 있어 자칫하면 불쾌하거나 기분 나쁜 감정은 느끼면 안 되는 감정이고, 좋고 유쾌한 감정은 느껴야 하는 감정인 것으로 그 의미가 잘못 전달될 수 있기 때문이다.

[교사 설명(예시)]

- 네 가지 색으로 나뉜 면을 각각 살펴볼까요? 각각의 색깔에서 느껴지는 느낌과 함께 살펴봅시다. 먼저 빨간색으로 채워진 부분은 강렬한 불쾌감, 기분 나쁨을 의미하는 단어들이 올 수 있습니다. 그 아래 파란색 칸 역시 불쾌하고 기분 나쁜 감정을 나타내는 단어들이 올 수 있는 영역이지만, 빨간색 칸에 비해 잔잔하고 약한 수준의 감정을 나타냅니다. 붉은 색이 뜨거운 감정이라면 파란색은 차가운 감정이라고 생각할 수 있겠습니다. 반면에 따뜻한 느낌을 주는 노란색 칸에는 강렬한 유쾌함, 기분 좋은 감정을 나타내는 어휘들이 옵니다. 초록색 칸은 노란색 칸과 마찬가지로 기분 좋고 유쾌한 감정을 나타내지만 그 정도가 강렬하지 않고 잔잔한 감정들이 옵니다.

<p>강렬한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 화나다</p> <p>예상 어휘: 기분 나쁘다, 짜증나다, 열받다 등</p>	<p>강렬한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 신나다</p> <p>예상 어휘: 즐겁다, 기쁘다, 웃기다 등</p>
<p>잔잔한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 우울하다</p> <p>예상 어휘: 슬프다, 속상하다, 섭섭하다 등</p>	<p>잔잔한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 편안하다</p> <p>예상 어휘: 괜찮다, 흐뭇하다, 포근하다 등</p>

이럴 땐 이렇게



학생들이 감정 측정기에 대해 정확히 이해하지 못할 때, 교사는 위 표에 제시된 ‘대표 어휘’를 활용하여 부가 설명을 제공하도록 한다. 이때 일차적으로는 “예를 들어, ‘화나다’는 어디에 올 수 있을까요?”와 같은 질문을 통해 학습자가 스스로 답을 찾도록 유도한다. 하지만 학습자가 대답하기 힘들어 하는 경우에는 대표 어휘를 기본적으로 각 칸의 예로 제공하고, 나아가 일부 예상 어휘도 제공할 수 있다. 하지만 감정 어휘의 정도성에 대한 판단은 다분히 주관적인 것이기 때문에 대표 어휘와 예상 어휘를 제공할 때에도 특정 어휘가 반드시 특정 위치에 속한다는 식의 태도는 지양하고, 이 정도에 위치시킬 수 있다는 식의 유보적 태도를 취하도록 한다.



● 전 개

□ 활동 1: 다양한 감정 어휘 찾아 측정하기

활동 안내

- 도입 부분에서 설명한 감정 측정기의 각 사분면과 가로축, 세로축에 대한 이해를 바탕으로 전개 부분에서는 본격적으로 학생들이 자신의 감정을 이해하는 활동을 하도록 합니다.
- 각각의 칸에 들어갈 감정 어휘들을 찾아보면서 친구들에게 자신의 감정을 표현할 때 사용하는 어휘들이 가진 감정의 정도를 고민해 봅시다.

활동 형태

- 개별 활동

활동 과정

- 개인별로 교재의 어휘와 자신이 평소에 자주 사용하는 어휘를 적은 후, 감정 측정기 속에 적절한 위치를 찾아 붙여본다.

[교사 설명(예시)]

앞서 설명한 내용을 바탕으로 이제 교재에 나와 있는 단어들을 감정 측정기 위에 위치시켜 볼까요? 교재에 나와 있는 단어들 외에 빈칸에 자신이 평소에 자신의 감정을 친구들에게 표현할 때 자주 사용하는 단어를 적고 그 단어도 적절한 위치에 놓아 봅시다.

이럴 땐 이렇게

i 자유롭게 자신이 평소에 친구들에게 감정을 표현할 때 즐겨 쓰는 어휘들을 추가로 찾아서 적을 수 있도록 한다. 어휘를 잘 떠올리지 못하는 경우 교사는 아래의 어휘들을 제공할 수 있다.

<유쾌/기분 좋은 감정을 표현하는 어휘>

괜찮다/좋다/행복하다/기쁘다/즐겁다/신나다/뿌듯하다/흐뭇하다/감동하다/고맙다/설레다/재미있다/웃기다/편안하다

<불쾌/기분 나쁜 감정을 표현하는 어휘>

화나다/섭섭하다/속상하다/짜증나다/답답하다/슬프다/우울하다/창피하다/열받다/빡치다/싫다/밉다/미안하다/기분 더럽다/황당하다/어이없다/괴롭다/나쁘다/답답하다/미안하다/실망하다/지겹다/창피하다/후회하다/미안하다

□ 활동 2: 감정 어휘 위치 조정하기

활동목표

- 모둠별로 찾은 다양한 감정 어휘들을 전체 모둠에서 공유하면서 다양한 감정 어휘가 존재함을 이해하고, 이 어휘들이 감정 측정기의 위치를 신호등 토론을 통해 조정하여 감정 어휘에 대한 이해를 심화할 수 있도록 합니다.

활동형태

- 모둠별 활동 → 전체 활동

활동과정

- 모둠별로 각기 추가한 감정 어휘를 포함하여 감정 측정기 위에 각 단어를 위치시킨다.

[교사 설명(예시)]

이제 모둠별로 감정 측정기 위의 단어의 위치를 조정해 봅시다. 한 사람씩 돌아가며 1~2개의 단어를 발표하면 나머지 학생들은 “신호등 토론”을 통해 의사를 표현합니다. 빨간불이 초록불 보다 많은 경우 서로 논의하여 위치를 조정하는 방식으로 진행하면 됩니다.

- 각 모둠별로 각 감정 어휘 측정기의 내용을 발표하게 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분, (칠판을 가리키며) 각 모둠에서 사분면에 감정 어휘들을 모두 찾아 주었습니다. 각 칸에 붙여진 감정 어휘들의 숫자가 많이 차이가 나기도 하지만 여러분들이 열심히 찾은 어휘들을 지금부터는 함께 살펴보는 시간을 갖도록 하겠습니다.

1모둠부터 나와서 모둠에서 찾은 감정 측정기 속 어휘들을 발표해 보세요. 특히 친구들 사이에서 의견이 갈렸던 어휘를 중심으로 발표를 진행해 주면 좋겠습니다. 발표를 듣는 다른 학생들은 그 감정 어휘가 해당 사분면에 위치하는 것이 적절한지, 내 생각은 좀 다른지 등을 떠올리면서 듣도록 합니다.

(모둠의 발표가 모두 끝난 후)

지금부터는 사분면에 위치한 감정 어휘들을 조정해 보도록 하겠습니다. 여러분은 발표를 들으면서 마음속으로 ‘저 감정 어휘는 저기가 아니라 다른 사분면에 있어야 더 적절한 것 같아’라든가, ‘저 감정 어휘는 저 위치가 적절해.’ 등의 생각을 했을 것입니다. 특히 모둠 별로 위치가 크게 차이나는 어휘를 중심으로 의견 나누어 보겠습니다.

이럴 땐 이렇게

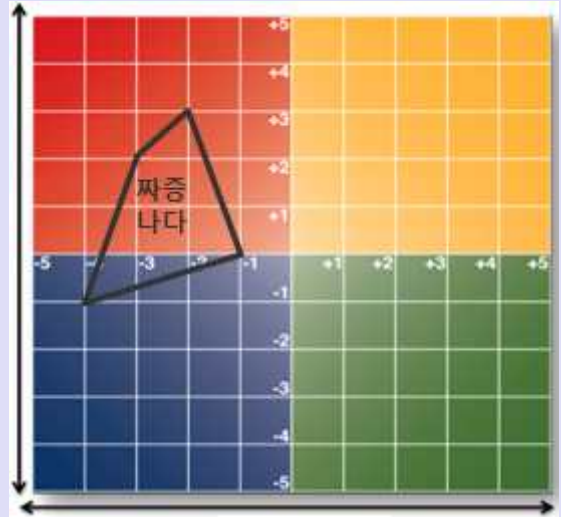
i 학급 전체 토론을 진행 시간을 단축하기 위해 교사는 각 모둠별로 각기 색이 다른 붙임 쪽지를 나누어 주고 모둠별 한 명씩 대표가 나와 칠판에 자신들이 선정한 위치에 해당 단어를 붙여 보도록 한 후, 위치 차이가 크게 나는 어휘를 중심으로만 토론을 진행할 수 있다. 이외에도 교재에 기본적으로 제시된 ‘공통 어휘’만 발표하거나 모둠별로 ‘공통 어휘 + (모둠원 사이에서 의견 차이가 컸던) 추가 어휘 1개’만을 발표하도록 하는 등 어휘 전체 토론 대상 어휘 수를 조정하여 토론 시간을 탄력적으로 운영할 수 있다.

이럴 땐 이렇게

i 학급 전체 토론을 통해 감정 위치를 조정할 수 있는 시간이 부족한 경우에는 각 모둠이 결과물을, 모든 학생이 볼 수 있도록 교사가 위치를 정리해 주는 것으로 마무리할 수 있다. 이 경우 교사는 서로 다른 위치에 놓인 동일한 어휘를 선으로 이어서 왼쪽과 같이 표시하여 줄 수 있다.

전체 토론에서 위치를 조정하기 위한 토론을 진행하였으나, 의견 차이가 좁혀지지 않는 경우에도 아래와 같은 방법으로 조정하여 줄 수 있다.

학급 전체 토론을 한 결과물은 학급 게시판에 게시하여 이후 의사소통 과정에서 학생들이 측정판을 활용할 수 있도록 지도한다.



이럴 땐 이렇게

i 추가 어휘에 비속어 및 은어 등 부적절한 표현을 적은 경우 해당 어휘에 대해 해당 모둠원 혹은 전체 학급을 대상으로 측정기 속에서 적절한 위치를 찾아보게 한다. 해당 어휘의 위치에 대한 의견을 종합하여 '비속어나 은어 표현'이 감정을 구체적으로 드러낼 수 없어 친구들 사이에 오해를 불러일으키고 갈등을 보다 심화시킨다는 점에서 보다 자신의 감정을 구체적으로 드러낼 수 있는 순화된 감정 어휘로 대체하는 것이 좋을 것을 지도한다.

이럴 땐 이렇게

i <신호등 토론으로 감정 어휘 위치 조정하는 방법(예시)>

- 모둠 대표 : 지금부터 신호등 토론으로 감정 어휘의 위치를 조정해 보도록 하겠습니다. 1사분면에 있는 어휘부터 시작해 보겠습니다. 각자 가지고 있는 빨간색, 노란색, 초록색 카드를 가지고 자신의 의견을 표현해 주시기 바랍니다. 예를 들어, 그 어휘가 그 사분면의 그 위치에 있는 것이 알맞다고 생각하면 초록색을, 알맞지 않다고 생각하면 빨간색을, 좀 더 생각해 봐야겠다고 하면 노란색을 들어주시면 됩니다. (계속 발언)

- 모둠 대표: 빨간색 카드를 든 학생이 초록색 카드보다 많을 경우에는 그 어휘를 다른 사분면으로 옮기도록 하겠습니다. 자, 그럼 1사분면에서 가로축 -5, 세로축 +3에 있는 ‘화나다’라는 감정 어휘에 대해서 이야기해 봅시다. 이 위치가 적당합니까?
(전체 모둠 6명 중, 초록색 2명, 노란색 1명, 빨간색 3명)
이 어휘의 위치에 대해서 빨간색을 든 학생들이 더 많습니다. 그러면 빨간색을 든 학생들은 의견을 발표해 주시기 바랍니다.
- 빨간색 카드를 든 학생의 발언: ‘화나다’는 감정 어휘는 불쾌감을 느끼고 에너지가 많은 감정이기 때문에 1사분면에 위치하는 것은 맞지만, 그 에너지가 매우 강한 것이기 때문에 Y축 위치를 지금의 +3에서 +5로 이동해야 한다고 생각합니다.
- 모둠 대표 발언: 다른 학생들도 동의하시나요?
- 전체 학생 발언: 네.
- 모둠 대표 발언: 과반수 학생들이 위치 이동에 동의하면, 그 감정 어휘를 최종적으로 위치 이동하고, 다음 어휘를 조정합니다.





□ 학습 내용 정리하기: 표정 전달 게임

활동목표

- 감정 표현은 언어적인 표현으로만 이루어지는 것이 아니라, 표정이나 동작, 손짓 등 비언어적 표현을 통해서도 드러난다. 상황에 따라서는 비언어적 표현이 언어적 표현을 보완하거나 강조하기도 한다. 학생들에게 비언어적 표현을 활용하는 활동을 제시함으로써 생활 속에서 비언어적 표현들을 직접적으로 사용해 볼 수 있는 기회를 제공한다.

활동형태

- 모둠별 활동

활동과정

- 감정 어휘가 적힌 단어를 가지고 이를 설명하는 스피드 게임
- 감정 어휘를 전달할 때는 소리는 내지 않고 표정만으로 그 어휘를 표현하게 한다.
- 모둠별 대표 1명을 뽑아, 1명은 감정 어휘를 비언어적 표현으로 설명하고, 나머지 학생들은 이를 보고 답을 맞히도록 한다. 1분의 제한된 시간을 주고 게임을 수행하도록 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 감정 표현은 언어적인 표현으로만 이루어지는 것이 아니라, 표정이나 동작, 손짓 등 비언어적 표현을 통해서도 드러납니다. 상황에 따라서는 비언어적 표현이 언어적 표현을 보완하거나 강조하는 역할을 하기도 합니다. 지금부터 표정, 동작, 손짓 등의 비언어적 표현만을 가지고 표정 전달 카드의 내용을 빨리 전달하는 스피드 게임을 하도록 하겠습니다. 일단 모둠에서 문제를 설명한 대표를 1명만 뽑아 주세요.

자, 모둠별로 대표를 뽑았으면, 한 명은 비언어적 표현만으로 설명을 하고, 나머지 조원들은 이를 보면서 답을 말하면 됩니다. 1분의 제한 시간 동안에 가장 많은 카드의 설명을 성공한 모둠이 이기게 됩니다.

이럴 땐 이렇게

i 교사는 기본적으로 교재에 나와 있는 기본 단어가 적힌 종이를 가져가서 게임에 활용하도록 하되, 여분의 빈 종이를 챙겨 해당 학급에서 추가된 어휘를 포함시킬 수 있다. 문제를 설명하는 학생이 교탁 앞으로 나오도록 하고, 교사는 문제를 맞히는 모둠원 뒤쪽으로 가서 문제 어휘를 보여준다. 정해진 제한 시간 안에 가장 많이 맞힌 모둠이 승리한다.

이럴 땐 이렇게

i 표정 전달 게임을 하고 시간이 남을 경우, 감정측정기를 음악과 관련 짓는 활동을 할 수 있다. 학생들은 음악을 친숙하게 여기며, 다양한 장르의 음악들을 듣는 경우가 많기 때문에 학생들의 흥미를 유도할 수 있다.

- 1단계: 모둠별로 감정측정기의 각 사분면의 감정과 어울리는 노래 찾기
- 2단계: 모둠별로 찾은 노래를 함께 들으며 느껴지는 감정 공유하기
- 3단계: 전체 토의를 통해서 노래의 위치 조정해 보기



감정 측정기

그때 기분 어땠어?





1. 정서적 어휘 확장하기

대부분의 사람들은 정서적 어휘의 부족으로 어려움을 겪는다. 어떻게 느끼는지 물어보면, 좋다 또는 나쁘다, 끔찍하다 또는 굉장히 좋다 등 그들은 거의 항상 같은 말로 반응한다. 많은 의사소통자들은 자기 말이 자신의 느낌을 표현하고 있다고 실재와는 다르게 잘못 생각한다.

예를 들면, “나는 공연을 보러 가고 싶은 느낌이야” 또는 “나는 우리가 너무 서로만 봐왔다고 느껴”라고 말하는 것은 정서를 드러내는 것처럼 들린다. 그러나 사실 이런 문장은 정서적 내용을 포함하고 있지 않다. 첫 번째 문장에서 “느낌”은 실제 공연을 보러 가고 싶다는 “의도”를 나타낸다. 두 번째 문장에서 “느낌”은 실제로 너무 서로만 봐왔다는 “생각”을 나타낸다. 각 경우에 진짜 느낌의 단어를 첨가해 봄으로써 원래 문장에 정서가 빠져있음을 알 수 있다. 예를 들면, “나 지루해. 공연 보러 가고 싶어” 또는 “나는 우리가 서로를 너무 많이 봐왔다고 생각해. 그래서 갇혀 있는 느낌이야.”

적은 수의 어휘에 의지해서 느낌을 묘사하는 것은 적은 수의 어휘에 의지해서 색깔을 묘사하는 것처럼 제한을 받는다. 다양한 모습의 바다, 날마다 다른 하늘, 여러분이 진정으로 사랑하는 사람의 눈을 모두 “파란”색이라고 말하는 것은 전체 중 일부만 얘기하는 것이다.

하나의 느낌을 말로 표현하는 몇 가지 방법

- 하나의 단어를 사용하라.
 - “나는 화가 나” (또는 “흥분한”, “실망한”, “호기심 있는” 등등)
- 자신에게 어떤 일이 생겼는지 기술하라.
 - “속이 완전히 뒤집혀”, “기분이 너무 좋아 끝내줘.”
- 자신이 하고 싶은 것을 기술하라.
 - “나는 도망가고 싶어”, “포기하고 싶어.”

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

2. 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통의 차이

	언어적 의사소통	비언어적 의사소통
복잡성	1차원(말로만 전달됨)	다차원(목소리, 자세, 몸짓, 거리 등)
흐름	간헐적 (말하기와 침묵이 번갈아 나타남)	연속적 (비언어적으로 의사소통을 하지 않는 것은 불가능함)
명료성	해석의 오류가 적음	좀 더 모호함
영향	언어와 비언어적 단서가 모순되는 경우 영향력 감소	언어와 비언어적 단서가 모순되는 경우 영향력 증가
의도성	일반적으로 의도적임	종종 비의도적임

3. 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통의 차이

- 1) 반복하기 : 어떤 사람이 가장 가까운 약국이 어디 있는지 묻는다면, 여러분은 “여기부터 북쪽으로 두 블록을 가세요”라고 말하면서 손으로 북쪽을 가리켜 자신이 한 말을 비언어적으로 반복(repeating)할 것이다. 이런 종류의 반복은 장식용이 아니다. 사람들은 말로만 전달할 때보다 몸짓을 동반한 말을 더 잘 기억한다.
- 2) 보완하기 : 비언어적 행동은 뜻을 반복하지 않는 경우에도 그 의미를 강화할 수 있다. 보완하기(complementing) 위한 비언어적 행동은 의사소통자가 언어로 표현하고자 하는 생각이나 감정을 일치시킨다. 진지한 얼굴 표정과 목소리 톤으로 “감사합니다.”라고 말하는 것과 무표정한 얼굴로 같은 말을 하는 것의 차이를 상상해 본다면, 이 기능의 가치를 느낄 것이다.
- 3) 대치하기 : 친구가 “무슨 일이야?”라고 물을 때 여러분은 말로 대답하는 대신에

턱으로 자신의 깨진 휴대전화를 가리킨다. 많은 얼굴 표정은 말을 대치하는 기능을 한다. 감탄사와 “아이쿠”, “정말?”, “아, 제발!” 등과 같은 기능을 하는 표현을 우리는 쉽게 알아본다. 비언어적 대치하기(substituting)는 의사소통자가 감정을 말로 표현하기를 꺼리는 경우 유용하게 사용할 수 있다.

4) 강조하기 : 우리가 글을 쓸 때 특정 생각을 강조하기 위하여 이탤릭체를 사용하는 것처럼, 구두 메시지를 강조하기 위해 비언어적 장치를 사용한다. 비난하는 손가락질은(수신자가 방어적 태도를 갖게 만들 뿐 아니라) 비판을 강조한다. 어떤 말을 목소리로 강조하기(accenting)(“그것은 너의 생각이야!”)는 비언어적 강조를 덧붙이는 또 다른 방법이다.

5) 조절하기 : 비언어적 행동은 언어적 의사소통의 흐름에 영향을 줌으로써 조절하기(regulating) 기능을 한다. 우리는 머리를 끄덕임으로써(“이해해요” 또는 “계속해요”라는 의미를 전달), 다른 곳을 바라봄으로써(주의 집중이 감소되었음을 표현), 또는 문을 향해 감으로써(대화를 끝내기를 바란다는 것을 전달) 비언어적으로 대화를 조절할 수 있다. 물론, 우리 대부분은 이러한 비언어적 신호에 대하여 상대방이 주의하거나 적절하게 해석하거나 혹은 우리가 기대하는 방식의 응답이 보상되지 않는다는 것을 잘 알고 있다.

6) 모순 : 사람들은 언어적 행동과 비언어적 행동이 서로 모순(contradicting)되는 메시지를 표현한다. 이런 헛갈리는 메시지(mixed message)의 흔한 예는 핏줄이 튀어나온 상기된 얼굴을 하고 “화가 났냐고? 아니, 난 화나지 않았어!”라고 소리 지르는 사람이다. 이와 같은 상황이면 우리는 말 대신 비언어적 메시지를 믿는 경향이 있다.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

<기억 공책>

훗날 기억할 만한 오늘을 살고 있나요?

기억 공책에 오늘 당신의 마음과 생각을 채워보세요.



언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램
프로그램

세 번째 수업

“너의 말은
솜사탕처럼
부드럽구나!”



자신과 상대방의 감정과 욕구 파악하기



비폭력대화 방법을 알기



감정과 욕구를 표현하며 공감적 대화하기



3차시

■ 차시 개관 ■

이 시간은 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정과 욕구를 파악하고 이를 언어로 표현하는 활동을 통해 갈등을 해결할 수 있는 방법을 찾고 내면화하는 것을 목표로 한다. 학생들에게 갈등 상황에서 현상, 행동, 말의 내용을 평가하는 대신 자신의 감정을 드러내고 상대의 감정을 받아줌으로써 관계를 해치지 않는 대화가 완성됨을 깨닫게 한다. 이를 위해 지금 나의 감정은 어떠한지를 알아차려야 하고, 자신의 감정과 욕구를 표현할 수 있어야 한다. 다양한 또래 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하여 표현하는 연습을 통해 실제 상황에서 언어적 의사소통을 통해 갈등을 해결할 수 있는 능력을 기르고자 한다.

■ 학습 목표 ■

- 다양한 갈등 상황 이면에 존재하는 감정과 욕구를 파악할 수 있다.
- 자신의 입장, 감정, 욕구에 대해 정확하게 표현할 수 있다.
- 공감적 대화를 연습할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구 파악하기
- 나의 감정과 욕구를 파악하는 활동을 통해 상대방의 감정과 욕구 이해하기
- 비폭력대화 방법을 알기
- 공감적 대화 연습하기

■ 준비물 ■

학습지, 필기도구

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (5분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 - 말의 중요성 알기 <ul style="list-style-type: none"> - 탈무드의 '허' 이야기를 읽고 말의 중요성에 대해 생각해 보고 자신의 대화 태도를 점검함 □ 학습 목표 확인하기 	
전개 (33분)	<p>【활동 1】 감정과 욕구 파악하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소설 속 인물의 감정과 욕구 파악하기 - 감정과 욕구 표현의 필요성 알기 <p>【활동 2】 비폭력대화 연습하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 모둠별로 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하여 비폭력대화 4단계로 구성해 기 <p>【활동 3】 공감의 대화 연습하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공감적 듣기에 대해 알기 - 모둠별로 비폭력 대화 내용 발표하기 	
정리 (7분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 □ 나의 다짐 써 보기 <ul style="list-style-type: none"> - 나의 다짐 쓰기 활동을 통해 이번 차시의 활동 내용을 내면화하기 	



□ 동기 유발 - 탈무드의 '허' 이야기를 통해 말의 중요성 알기

활동목표

- 예화를 통해 말의 중요성에 대해 생각해 보고 나의 평소 대화 태도를 점검해 보게 한다. 협력적인 대화의 방법을 생각해 봄으로써 수업에 대한 흥미와 관심을 유도한다.

활동형태

- 선생님의 설명, 모둠별 활동

활동과정

- 탈무드의 '허' 이야기를 제시한다.
(이야기는 참고 자료에 있음)
- 교사의 질문을 통해 생각하거나 느낀 바를 발표하게 한다.
- 박준의 '운다고 달라지는 일은 아무것도 없겠지만'을 제시한다.
- 질문과 대답을 통해 학생들의 생각을 발표하게 한다.

[교사 설명(예시)]

- 모둠별로 나눠 준 세 편의 이야기를 읽어 봅시다. 이 이야기는 유대인의 지혜를 모아 놓은 탈무드에 나오는 예화입니다.
- 여러분이 읽은 세 개의 이야기가 하고자 하는 바는 무엇일까요? (소책자에 기록하고 발표하게 함)
- 여러분이 방금 발표한 내용처럼 탈무드의 세 편의 이야기는 말의 중요성에 대한 이야기입니다. 다음은 어느 책에 나오는 말입니다. 다 같이 한 번 읽어 보겠습니다. (시각 자료로 제시)

말은 사람의 입에서 태어났다가 사람의 귀에서 죽는다. 하지만 어떤 말들은 죽지 않고 사람의 마음속으로 들어가 살아남는다.

- 박준 <운다고 달라지는 일은 아무것도 없겠지만> 중

- 윗글의 죽지 않고 살아남는 말은 어떤 말일까요? (학생 대답) 여러분은 다른 사람에게 어떤 말을 들었을 때 그 말이 잊히지 않고 계속 기억되나요? (학생 대답) 여러분들은 평소 다른 사람에게 어떤 말을 많이 하고 있는지 생각해 봅시다. (소책자에 기록)
- 여러분, 이번 시간에는 비폭력 대화에 대해 배우려고 합니다. 언어폭력이란 말을 들어 보셨을 겁니다. 무심코 던진 말 한마디에 상처받는 사람들도 있고, 본의와는 달리 상대를 화나게 하거나 오해를 사 갈등을 일으키는 경우도 적지 않습니다. 또한, 언어로 마음에 상처가 나면 우리 몸은 통증을 느낀다고 합니다. 제대로 된 대화는 사람의 마음을 위로하고 행복을 느끼게 해 주지만 배려와 존중이 생략된 대화는 어떤 폭력보다 아프고 그 후유증도 길게 갑니다. 비폭력대화는 내 마음을 알고 상대의 마음을 알아주는 대화 방법입니다. 이번 시간 활동을 통해 갈등 상황을 대화로 해결할 수 있는 사람, 나아가 다른 사람에게 위로와 행복을 주는 대화를 할 수 있는 여러분이 되기를 바랍니다.

이럴 땐 이렇게

i 교사는 학생이 발표할 때 발표 내용이나 태도에 대해 긍정적 반응을 보여 준다. 또한 학생들의 발표 내용과 연관 지어 우리말에는 말과 관련된 속담이 많음을 인식하게 하고, ‘아 다르고 어 다르다.’, ‘가는 말이 고와야 오는 말이 곱다.’ 등의 속담과 세 이야기가 말하고자 하는 바를 연관지어, 말의 중요성에 대해 교사가 정리해 준다.

□ 학습 목표 확인하기

- 다양한 갈등 상황 이면에 존재하는 감정과 욕구를 파악할 수 있다.
- 비폭력대화의 방법을 알고 실천할 수 있다.
- 자신의 입장, 감정, 욕구에 대해 정확하게 표현할 수 있다.



● 전 개

활 동 목 표

- 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하고, 이를 비폭력 대화로 표현하는 활동을 통해 의사소통을 통한 갈등 해결 능력을 기를 수 있도록 한다. 이 과정에서 비폭력 대화는 정답이 존재하는 대화가 아니라 자신과 상대방을 이해해가는 과정임을 깨닫게 한다. 또한 공감적 듣기의 중요성을 알고 상대방의 말에 공감적 반응을 보이며 경청하는 태도를 기를 수 있도록 한다.

활 동 과 정

- 전개 부분은 크게 세 부분으로 나뉜다.
- <활동 1>은 통해 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악해 보게 한다.
- <활동 2>는 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 비폭력 대화의 4단계로 표현해 본다.
- <활동 3>은 공감적 대화 연습을 한다.
- 이러한 일련의 활동을 통해 갈등 상황을 언어적 의사소통으로 해결하는 능력을 기를 수 있다.

이런 땐 이렇게

- i** • 활동 1과 2에서 모둠 활동을 하기 전 교사가 시범을 보임으로써 학생들이 활동 방법을 이해할 수 있도록 한다.
- 나의 감정과 욕구를 파악하는 활동을 통해 상대방의 감정과 욕구도 파악할 수 있게 되며, 이를 통해 갈등 상황을 해결할 수도 있지만, 갈등 상황이 생기지 않도록 미리 대처할 수 있는 방법도 될 수 있음을 깨닫게 한다.

□ 활동 1: 감정과 욕구 파악하기



- 김유정의 '동백꽃' 애니메이션을 시청한다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=iLgHkIU-p9Y>

youtube.com 검색어: 김유정의 동백꽃

※ 시간의 여유가 없을 경우, 1분 8초부터 2분 20초까지만 보여준다. 동영상 보여 줄 환경이 되지 않는다면, 참고자료에 제시된 소설의 일부를 보여 주어도 무방하다.

- 소설 '동백꽃'에서 '나'의 감정과 욕구가 무엇인지 생각해 보게 한다.
- 점순이의 감정과 욕구가 무엇인지 파악해 보게 한다.
- 자신의 감정과 욕구를 표현하는 것이 왜 필요한지 깨닫게 한다.

[교사 설명(예시)]

- 다른 사람과의 갈등을 해결하기 위해서는 서로의 마음을 아는 것이 중요합니다. 그런데 여러분은 자신의 마음을 잘 알고 있나요? 그렇지 않다고요? (시각자료로 현미경과 망원경 사진 제시) 무엇인가요? 무엇을 할 때 쓰는 건가요? 여러분의 마음을 알기 위해서도 현미경이 필요합니다. 화가 나거나 불안하거나 초조할 때 자신의 마음을 현미경으로 들여다보면 자신이 무엇을 원하는지 알 수 있게 됩니다. 또한 화가 나거나 마음이 급해서 어떤 말이 튀어 나오거나 행동을 하려고 할 때 망원경으로 자신의 말이나 행동이 어떤 결과를 가져올지 보게 되면 그 말이나 행동을 멈출 수 있게 됩니다.
- 여러분은 화가 나거나 불안하면 어떤 말이나 행동을 하나요?(학생 대답) 그럼 어떤 일이 벌어지나요?(학생 대답) 그렇다면 그 일은 여러분이 원하는 결과인가요? 그래서 여러분은 화가 나거나 불안하거나 하는 상황에서 잠시 멈추고 여러분의 마음을 들여다보아야 합니다. 그럼 지금부터 마음을 들여다보는 연습을 해 보도록 하겠습니다.
- 그렇다면 소설 속의 점순이는 '나'에게 왜 그렇게 했을까요? 소녀와 점순이의 감정과 욕구는 무엇이였을까요?(학생 대답)
- '나'가 자신의 감정을 솔직하게 표현했거나 상대방의 마음을 이해했다면 어땠을까요? (학생 대답) 네. 이처럼 자신의 감정과 욕구를 표현하거나 상대방의 감정과 욕구를 알게 되면 갈등을 해결할 수 있지만 갈등이 생기지 않게 미리 예방할 수도 있게 됩니다.

이럴 땐 이렇게

- i** · 동백꽃의 점순이와 나는 신분 차이가 있음을 미리 안내해 준다.
- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다. 학생들이 발표에 소극적일 경우 생각의 피자판(참고자료에 제시)을 활용하여 붙임 쪽지에 자신의 생각을 쓰도록 하여 모둠별로 공유하도록 한다.
- 학생들에게 감정과 욕구라는 단어가 어려울 수 있으므로, 느낌과 원하는 것을 찾게 한 후, 감정과 욕구라는 단어로 대체하여 설명한다.
- 느낌을 표현할 때 ‘~한다고 느껴, ~와 같이 느껴, 마치 ~처럼 느껴’라고 표현하는 경우 느낌보다 생각을 표현하는 경우가 많다. ‘~한다고 느낀다.’의 표현보다 단순하게 감정을 나타내는 단어로 표현할 수 있도록 지도한다. 예를 들어 ‘친구들에게 오해를 받고 있다고 느껴진다.’고 표현하면, 이는 다른 사람이 나를 어떻게 생각하는지에 대한 평가의 말임을 인식하게 하고, ‘걱정스럽다. 괴롭다’라고 말하는 것이 느낌을 표현하는 것임을 알려 준다.
- 느낌을 표현할 때에는 구체적 느낌을 나타내는 낱말을 사용할 수 있도록 하고 느낌말 목록표나 감정카드를 활용하여 자신의 느낌을 더 명확하게 나타낼 수 지도한다.
- 학생들이 욕구를 파악하는 것을 어려워 할 때는 욕구 목록표나 욕구 카드를 활용한다.
- 느낌말 목록표나 욕구 목록표는 완전한 것이 아니므로 자신의 감정이나 욕구를 추가할 수도 있음을 안내한다. 감정 카드나 욕구 카드는 시중에 판매하는 카드를 사용할 수 있다.

[느낌말 목록표]

<욕구가 충족되었을 때>

- 감동받은, 뭉클한, 감격스런, 벅찬, 환희에 찬, 황홀한, 충만한
- 고마운, 감사한
- 즐거운, 유쾌한, 통쾌한, 흥쾌한, 기쁜, 반가운, 행복한
- 따듯한, 감미로운, 포근한, 푸근한, 사랑하는, 훈훈한, 정겨운, 정을 느끼는, 친근한
- 뿌듯한, 산뜻한, 만족스런, 상쾌한, 흡족한, 개운한, 후련한, 든든한, 흐뭇한, 홀가분한
- 편안한, 느긋한, 담담한, 친밀한, 친근한, 긴장이 풀리는, 안심이 되는, 차분한, 가벼운
- 평화로운, 누그러지는, 고요한, 여유로운, 진정되는, 잠잠해진, 평온한
- 흥미로운, 매혹된, 재미있는, 끌리는
- 활기찬, 짜릿한, 신나는, 용기 나는, 기력이 넘치는, 기운이 나는, 당당한, 살아있는, 생기가 도는, 원기가 왕성한, 자신감 있는, 힘이 솟는
- 흥분된, 두근거리는, 기대에 부푼, 들뜬, 희망에 찬, 기분이 들뜬

<욕구가 충족되지 않았을 때>

- 걱정되는, 까마득한, 암담한, 염려되는, 근심하는, 신경 쓰이는, 뒤숭숭한
- 무서운, 섬뜩한, 오싹한, 간담이 서늘해지는, 겁나는, 두려운, 진땀나는, 주눅 든
- 불안한, 조바심 나는, 긴장한, 떨리는, 안절부절 못하는, 조마조마한, 초조한
- 불편한, 거북한, 견여찍은, 곤혹스러운, 멧찍은, 쑥스러운, 언짢은, 괴로운, 난처한, 답답한, 갑갑한, 서먹한, 어색한, 찝찝한
- 슬픈, 구슬픈, 그리운, 목이 메는, 서글픈, 서러운, 쓰라린, 애끓는, 울적한, 참담한, 처참한, 한심스러운, 비참한, 안타까운, 처연한
- 서운한, 김빠진, 애석한, 야속한, 낙담한, 냉담한, 섭섭한
- 외로운, 고독한, 공허한, 허전한, 허탈한, 막막한, 쓸쓸한, 허한
- 우울한, 무력한, 무기력한, 침울한, 꿀꿀한,
- 피곤한, 고단한, 노곤한, 따분한, 맥 빠진, 귀찮은, 지겨운, 절망스러운, 좌절하, 힘든, 무료한, 성가신, 지친, 성가신, 지친, 심심한
- 혐오스런, 밥맛 떨어지는, 질린, 정떨어지는
- 혼란스러운, 멍한, 창피한, 놀란, 민망한, 당혹스런, 부끄러운
- 화나는, 끓어오르는, 속상한, 약 오르는, 분한, 울화가 치미는, 분개한, 억울한, 열나는

<느낌과 혼동하기 쉬운 느낌이 아닌 감정들>

강요당한 / 거절당한 / 공격당한 / 궁지에 몰린 / 따돌림 당하는 / 배신당한 / 버림받은
 오해받은 / 위협당하는 / 의심받은 / 무시당한 / 이용당하는 / 인정받지 못하는 / 조종당하는
 학대받은 / 협박당하는

[욕구 목록표]

자율성	자기 결정, 선택, 자유, 자립, 사생활 존중
신체적/생존	공기, 음식, 물, 주거, 휴식, 수면, 안전, 신체적 접촉(스킨십), 성적표현, 따뜻함, 부드러움, 편안함, 돌봄을 받음, 보호받음, 자유로운 움직임, 운동
사회적/정서적 상호의존	나눔, 봉사, 친밀한 관계, 유대, 소통, 연결, 배려, 존중, 공감, 이해, 수용, 지지, 협력, 도움, 감사, 인정, 승인, 사랑, 애정, 관심, 호감, 우정, 나눔, 소속감, 공동체, 안도, 위안, 신뢰, 정서적 안정, 자기보호, 안정성, 정직, 진실
놀이/재미	즐거움, 재미, 유머, 흥분
삶의 의미	기여, 능력, 도전, 명료함, 발견, 보람, 의미, 축하, 애도, 기념, 깨달음, 자극, 중요성, 참여, 회복, 효능감, 희망
진실성	진실, 성실성, 존재감, 일치, 개성, 자기존중, 비전, 꿈
아름다움/평화	아름다움, 평탄함, 출가분함, 여유, 평등, 조화, 질서, 평화, 영적 교감, 영성
자기 구현	성취, 배움, 생산, 성장, 치유, 숙달, 전문성, 가르침, 자각, 자기표현

□ 활동 2: 비폭력대화 연습하기



- 비폭력대화의 개념을 설명한다.
- 비폭력 대화 4단계를 설명한다. 교사가 사례를 들어 실제 시범을 보인다.
- 모둠별로 실제 겪었던 갈등 상황 중 하나를 선정하여 비폭력대화 4단계를 활용한 대화 내용을 구성해 보게 한다.

[교사 설명(예시)]

– 갈등을 원만하게 해결하는 대화법으로 비폭력대화가 있습니다. 비폭력대화란 내 마음을 알고 상대의 마음을 알아주는 대화법입니다. 지금부터 비폭력대화를 배워 보도록 하겠습니다. 말하기에는 ‘나’를 주어로 하는 말하기와 ‘너’를 주어로 하는 말하기가 있습니다. (시각 자료로 다음 자료 제시)

‘너’ 전달법	‘나’ 전달법
“(너) 왜 이렇게 늦었어. 일찍 좀 다녀.”	“(나) 걱정했어. 늦으면 미리 전화해 줄래?”
“(너) 왜 이렇게 시끄러워. 좀 조용히 해.”	“(나) 공부하고 있어. 소리 좀 낮춰 줄래?”

너를 주어로 말하면 상대에게 비난하거나 강요하는 말로 들리지만, 나를 주어로 말하면 내 상황과 느낌을 알리고 원하는 것을 말하기 때문에 부탁의 말로 들립니다. 비폭력 대화는 나를 주어로 말하는 ‘나 전달법’의 대화입니다.

– 비폭력 대화의 형식은 다음과 같습니다.(시각 자료로 비폭력 대화 단계표를 제시한다.)

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 ____을 보았을 때(들었을 때)
느낌	그 상황에서 자신의 느낌 알아차리기	나는 _____느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는 _____이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	_____을 해 줄 수 있겠니?

- 그럼 관찰, 느낌, 필요, 부탁의 과정으로 말해볼까요? 친구가 내 물건을 허락 없이 가져간 상황을 가정해 봅시다. 먼저 ‘관찰’의 과정을 적용해 보죠. “내 핸드폰을 네가 허락 없이 가져가는 걸 봤어”라고 일어난 일을 관찰한 결과를 말할 수 있겠지요. 그 다음 단계는 관찰에 대한 ‘느낌’을 표현하는 것인데요, 내 물건을 허락 없이 가져가는 걸 보았을 때의 느낌 그대로 “나는 속상해”라고 이야기할 수 있습니다. 느낌은 욕구가 충족되거나 충족되지 않은 것에 대한 신호라고 말할 수 있습니다. 나는 친구가 내 물건을 허락 없이 만지거나 가져가는 걸 보면 왜 속상할까요? 욕구는 느낌의 원인이고 내가 원하는 것, 필요로 하는 것, 내게 중요한 것으로 인간이 지니는 보편적 가치라고 할 수 있는데 이럴 경우 나의 욕구는 ‘존중일’ 것입니다. 그런 욕구를 충족하지 못했으니 속상한 게 당연하겠지요. 마지막 단계는 ‘부탁’입니다. 나의 욕구를 충족하기 위해 부탁을 하는 것으로 부탁에는 연결 부탁과 행동 부탁이 있습니다. 연결 부탁은 대화에 상대를 초대하는 방법으로 “넌 어떻게 생각해?”, “넌 어때?” 식으로 대화를 연결하는 것이고 행동 부탁은 구체적인 행동에 대한 부탁으로 긍정적으로, 명확하게 표현합니다. 위의 상황에서 나는 친구에게 어떤 행동 부탁을 하고 싶을까요? 아마도 친구가 내 물건을 빌려 쓰고 싶을 때 미리 허락을 받는 것이겠지요? 이때 친구에게 “앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?”라고 부탁합니다.

- 모듈별로 갈등 상황에서 나의 감정과 욕구를 파악해서 비폭력 대화 4단계를 활용해서 어떻게 말할지 생각해 보도록 합니다.

이럴 땐 이렇게

i · 비폭력 대화의 4단계를 교사가 직접 시범을 보인다. 이 때 다음 자료를 표로 만들어 단계별로 시각 자료로 제시한다.

<친구가 내 물건을 허락 없이 만졌을 때>

관찰 : 네가 허락 없이 내 핸드폰을 만지는 걸 보았을 때

느낌 : 나는 속상했어.

욕구 : 왜냐하면 나는 존중을 원하기 때문에

부탁 : 앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?(가져가면 좋겠어)

- 모둠별로 또래 관계에서 겪을 수 있는 갈등 상황을 선정한 후 비폭력 대화의 4단계로 대화 내용을 구성해 보게 한다. 토의를 통해 같은 상황이라도 감정이나 욕구가 다를 수 있음을 알게 한다. 모둠 내에서 활발한 의사소통이 이뤄지지 않을 경우 활동 1과 같이 붙임쪽지를 활용하여 대화의 내용을 써 보게 할 수 도 있다.
- 모둠별로 비슷한 갈등을 선정할 수도 있으므로 ‘모둠 활동 시, 교우 관계, 이성 문제’ 등 모둠별로 각기 다른 상황을 제시하거나 추첨을 통해 선정해 주는 방법을 활용하도록 한다.
- 자신이 겪은 갈등 상황 선정을 어려워하는 모둠이 있으면 교사가 구체적인 갈등 상황을 제시해 준다.

- 친구가 툭 쳤는데 사과하지 않고 간다.
- 친구가 내 체육복을 빌려갔는데, 제때 돌려주지 않았다.(또는 너무 더러워졌다.)
- 친구가 나에게 거짓말을 했다는 사실을 알았을 때
(가족 여행을 간다고 내 생일에 못 온다고 했던 친구가 PC방에 가느라 오지 않은 걸 알았을 때)
- 약속 시간에 늘 늦게 오는 친구가 있다.
- 수업 시간에 친구가 자꾸 장난을 치고 쪽지를 보내 수업을 방해한다.
- 활동을 할 때 다른 친구들의 의견을 무시하고 자신의 의견만 주장하는 친구가 있다.
- 모둠 활동에 성실하게 참여하지 않고 무임승차하는 친구가 있다.
- 친구가 나를 놀린다.(외모, 별명 등)

- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다. 모둠 토의를 통해 대화를 수정, 보완하면서 비폭력 대화는 정답이 존재하는 것이 아니라 어떻게 말하는 것이 더 좋을까를 생각해보면서 나와 상대방을 이해하는 과정임을 깨닫게 한다.

□ 활동 3: 공감의 대화 연습하기



- 공감적 듣기 방법이 무엇인지 안내한다.
- 두 사람씩 짝이 되어 공감의 대화를 연습한다.

[교사 설명(예시)]

- (활동2를 끝내고) 비폭력 대화를 연습해 보니 어떤 생각이 드나요? 이렇게 열심히 생각하고 준비해서 말할 때 상대방은 어떻게 들어주었으면 좋을까요? 잠깐 영상을 보고 계속하겠습니다. (무한도전의 '그랬구나' 영상을 보여 줌)
- 여러분 혹시 소리굽쇠를 아시나요? 한 쪽을 올리면 다른 한 쪽도 똑같은 음을 내는 음향 측정 기구입니다. 똑같은 음을 내는 것, 공명이라고 합니다. 같은 감정을 느끼는 것은 무엇이라고 하나요? 그렇습니다. 공감이라고 합니다. 여러분도 상대방에게 자신의 감정과 욕구를 표현하기 위해 어떻게 말할까 열심히 준비해서 말했는데 상대방이 공감하지 않고 듣고 있다면 어떨까요? 갈등을 해결하기 위해서는 비폭력대화로 말하는 것도 중요하지만 상대방의 말을 공감하고 듣는 태도도 중요합니다.
- 공감적 듣기에 대해 설명한다. (상대방의 말을 분석하거나 평가하지 않고, 그 사람의 생각이나 감정을 깊이 있게 이해하는 것. 경청하기→반응하기→확인하기→공감 표현하기의 4단계로 이루어짐)
- 영상에서 왜 '그랬구나'라는 공감적 반응을 보였는데도 말하는 사람은 왜 상대방이 공감한다는 생각을 하지 못할까요? 그렇습니다. 공감적 듣기에서 중요한 것은 반응 자체가 아니라 상대방의 감정에 대해 공감하는 마음이기 때문입니다.
- 자, 그럼 모둠별로 2명씩 앞으로 나와 어떤 갈등 상황이었는지를 먼저 설명하고 한 명은 말하는 사람, 한 명은 듣는 사람의 역할을 맡아 대화를 해 보도록 하겠습니다.

이럴 땐 이렇게

- i** • 모둠별로 둘이 짝이 되어 한 명은 비폭력 대화, 한 명은 공감적 듣기의 방법으로 <활동 2>의 내용을 발표한다.
- 다른 모둠에서 수정, 보완할 내용이 있으면 발표하게 한다.



□ 학습 내용 정리하기

- 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구 파악하기
- 나의 감정과 욕구를 파악하는 활동을 통해 상대방의 감정과 욕구 이해하기
- 비폭력 대화의 4단계: 관찰, 느낌, 욕구, 부탁
- 나 전달법, 공감의 대화 연습하기

□ 나의 다짐 써 보기



- TV 동화 '따돌림 받는 아이'를 시청한 후 나의 다짐 써 보기 : 갈등 상황에 대한 경험 또는 도입 단계의 나의 대화 태도와 관련 지어 앞으로 어떻게 할 것인지 자신의 생각과 다짐을 써 보게 한다.
- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다.



[출처]

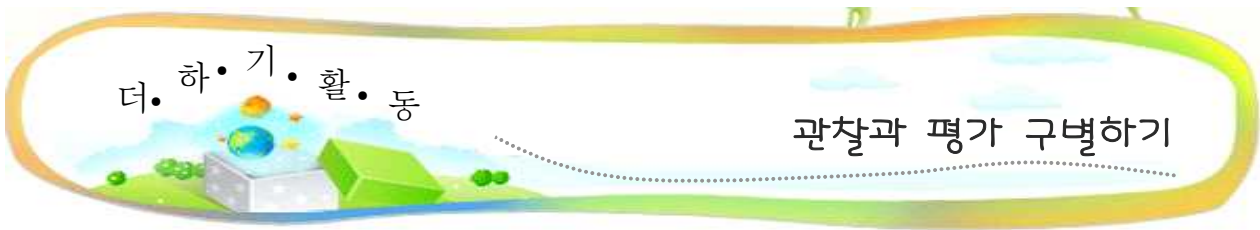
<https://www.youtube.com/watch?v=htOYcYLVISU>

youtube 검색어: 따돌림 당하는 아이

이럴 땐 이렇게

- i** 영상을 시청할 환경이 안 될 때는 다음 시를 제시한 후 나의 다짐을 쓰게 한다.

친구에게 화가 났다.
 화가 났다고 말하니 화가 사라졌다.
 원수에게 화가 났다.
 화가 났다고 말하지 않았다.
 화는 점점 더 커져만 갔다.
 - 윌리엄 블레이크 <A poison tree> 중에서



우리는 어떤 현상을 관찰할 때, “좀 이상하지 않아?”, “그건 아닌 것 같아.”와 같이 무심결에 평가하는 말을 많이 하게 된다. 다른 사람과의 갈등을 일으키지 않기 위해서는 관찰과 평가를 구분하여 말하는 방법을 아는 것도 중요하다.



1. 다음 그림을 제시하여 관찰하게 한 후, 관찰한 내용을 적어 보게 한다.

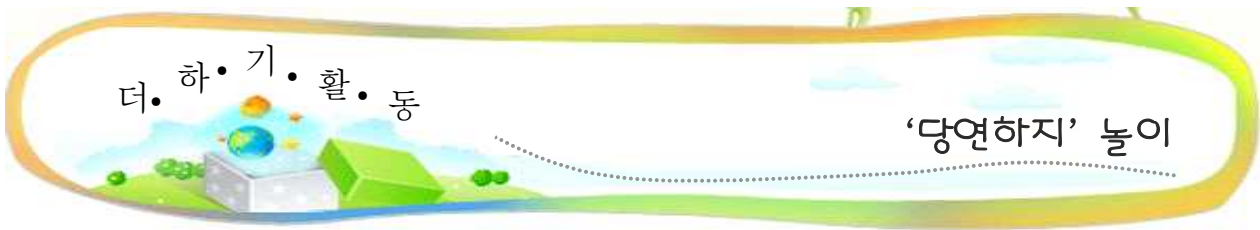


반 고흐 ‘감자를 먹는 사람들’

2. 관찰만 나타난 문장과 평가가 들어간 문장을 각각 골라 학생들에게 들려 준 후, 그 말을 들은 기분이 어떠한지, 왜 그런 기분이 들었는지 질문한다.
3. 관찰과 평가의 차이를 설명하고 앞서 그림을 관찰하고 적은 내용을 관찰과 평가로 구분해 보게 한다.

이럴 땐 이렇게

- 우리가 하는 말 중에 평가의 말이 생각보다 많음을 깨닫게 해 주고, 관찰의 말을 들었을 때와 평가의 말을 들었을 때 어떤 차이가 있는지 생각해 보게 한다.
- 자신이 쓴 말을 옆 짝에게 다른 어조와 표정으로 말해 보게 한 후, 옆 짝에게 어떤 느낌이었는지 말해 보게 한다.
- 말이라도 반언어적, 비언어적 표현에 따라 의미가 다르게 전달될 수 있음을 설명한다.



비폭력대화에는 ‘나’ 전달법과 ‘너’ 전달법이 있습니다. ‘너’ 전달법은 때로 상대의 마음을 다치게 하기도 합니다. 이 활동을 통해 ‘너’ 전달법이 듣는 사람에게 어떠한 영향을 미치는지 생각해 봅시다.



1. 학생들이 두 명씩 짝이 되어 한 명이 ‘너 (어떠하)지?’의 질문을 하면 ‘당연하지.’로만 대답하게 한다.
2. 둘이 번갈아 가며 질문하고 답하게 한다.
3. ‘당연하지.’라고 답을 못 한 사람이 지게 된다.
4. 게임이 끝난 후 대답하기 어려웠던 질문이 무엇이었는지, 이기기 위해 어떤 질문을 하려고 했는지 등에 대해 토의해 보게 한다.



<세 치 혀 1>

한 장사꾼이 여기저기서 큰 소리로 외치고 있었다. “행복하게 사는 방법을 아주 싸게 팝니다! 관심 있는 분들은 이쪽으로 얼른 오세요!” 이 말을 들은 사람들은 너 나 할 것 없이 그 장사꾼에게로 모여들었다. “그런 방법이 있단 말이에요? 제가 살게요! 어서 보여 주세요!” 많은 사람들 사이에는 랍비도 몇 명 있었다. 장사꾼이 대답했다. “행복하게 사는 방법은 아주 단순하지요. 그것은 바로 자기의 혀를 조심하는 것입니다.” 그 전까지 궁금함을 못 참고 앞다투어 상인을 찾았던 사람들은 단번에 그 말에 수긍하며 자리를 떠났다.

<세 치 혀 2>

한 랍비가 제자들을 집에 초대하여 맛있는 음식을 대접하였다. 여러 맛있는 음식 가운데는 소와 양의 혀로 만들어진 요리도 있었는데 게 중에는 딱딱하게 굳어버린 혀 요리와 부드러운 혀 요리가 있었다. 제자들은 모두 부드러운 혀 요리만 가려 먹었다. 이를 본 랍비는 이렇게 말하였다. “사람이라면 누구나 부드러운 혀를 좋아하기 마련이지. 그러니 너희도 혀가 항상 부드러울 수 있도록 잘 간수해야 한다. 딱딱한 혀는 괜한 다툼이나 분쟁을 일으킨다는 걸 명심하여라.”

<세 치 혀 3>

랍비는 그의 시중을 드는 아이에게 시장에 가서 제일 맛있어 보이는 요리를 사오라고 하였다. 그 아이는 시장에서 혀 요리를 사왔다. 시간이 얼마 지나지 않은 어느 날, 랍비는 아이에게 또 다른 심부름을 시켰다. 랍비는 이번에는 시장에서 제일 값이 싼 요리를 사오라고 말하였다. 그런데 그 아이는 저번과 마찬가지로 똑같은 혀 요리를 사왔다. 그러자 이유가 궁금해진 랍비는 이렇게 물었다. “너는 왜 가장 맛있는 요리를 사오라고 할 때도, 가장 싼 요리를 사오라고 할 때도 똑같이 혀를 사오는 것이냐?” 아이가 대답했다. “혀만큼 좋고 나쁜 것이 공존하는 게 또 어디 있겠습니까. 좋은 마음을 먹으면 한 없이 좋을 수 있는 것이 혀고 나쁜 마음을 먹으면 한 없이 나빠질 수 있는 것이 혀기 때문에 그리 행동하였습니다.”



.....

나흘 전 감자 쪄간만 하더라도 나는 저에게 조금도 잘못된 것은 없다.

계집애가 나물을 캐러 가면 갔지 남 울타리 옆에 데 뽕이질을 하는 것은 다 뭐냐. 그것도 발소리를 죽여 가지고 등 뒤로 살며시 와서

“애! 너 혼자만 일하니?”

하고 긴치 않는 수작을 하는 것이었다.

어제까지도 저와 나는 이야기도 잘 않고 서로 만나도 본척만척하고 이렇게 점잖게 지내던 터이런만, 오늘로 갑작스레 대견해졌음은 웬일인가. 향차 망아지만 한 계집애가 남 일하는 놈 보구.....

“그럼 혼자 하지 떼루 하디?”

내가 이렇게 내배알는 소리를 하니까

“너, 일하기 좋니?”

또는

“한여름이나 되거든 하지 벌써 울타리를 하니?”

잔소리를 두루 늘어놓다가 남이 들을까 봐 손으로 입을 틀어막고는 그 속에서 깔깔대인다. 별로 우스울 것도 없는데, 날씨가 풀리더니 이놈의 계집애가 미쳤나 하고 의심하였다. 게다가 조금 뒤에는 제 집계를 할끔할끔 돌아보더니 행주치마의 속으로 껴던 바른손을 뽑아서 나의 턱밑으로 불쑥 내미는 것이다. 언제 구웠는지 아직도 더운 김이 핵 끼치는 굵은 감자 세 개가 손에 뿌듯이 쥐였다.

“느 집엔 이거 없지?”

하고 생색 있는 큰소리를 하고는, 제가 준 것을 남이 알면 큰일 날 테니 여기서 얼른 먹어 버리란다. 그리고 또 하는 소리가

“너, 봄 감자가 맛있단다.”

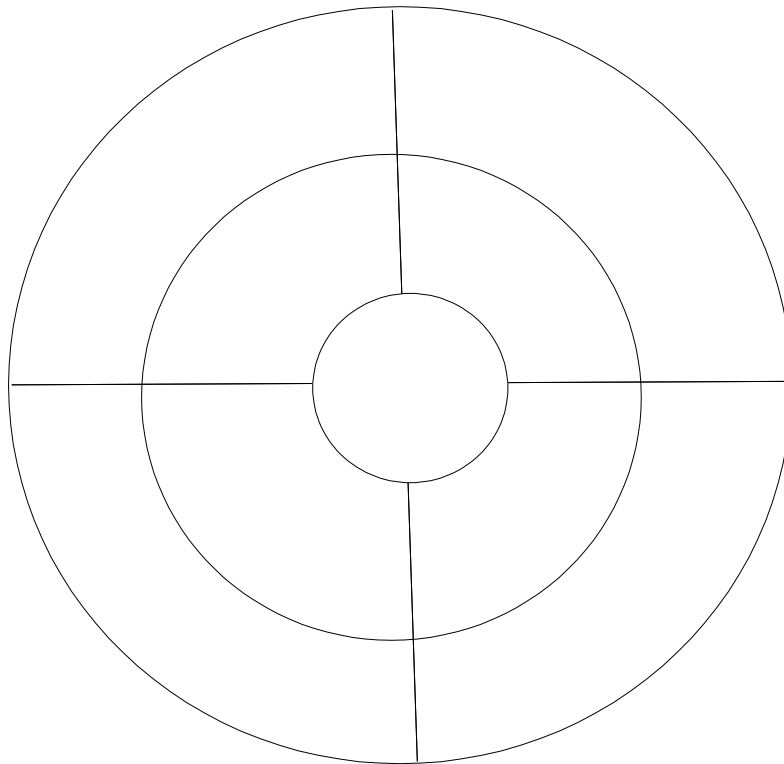
“난 감자 안 먹는다, 니나 먹어라.”

나는 고개도 돌리지 않고 일하던 손으로 그 감자를 도로 어깨 너머로 쑥 밀어 버렸다.

.....

모둠

[감정과 욕구 파악하기]



활동 방법

1. 맨 안쪽 원 안에 주제어인 ' 감정과 욕구'를 쓰게 한다.
2. 모둠원이 각각 4등분 원의 한 부분을 맡아 자신이 적은 붙임쪽지를 붙인다.
3. 가운데 원에는 소녀와 점순이의 감정과 욕구를 파악한 붙임쪽지 2장을 각각 붙인다.
4. 제일 바깥쪽 원에는 '만약 자신의 감정을 제대로 표현했다면 어떻게 됐을까?'와 '자신의 감정을 제대로 표현하는 것이 중요한 이유는?'이라는 질문에 답한 붙임 쪽지 2장을 각각 붙인다.



1. 비폭력대화의 4가지 요소

1) 관찰

어떤 상황에서 있는 그대로, 실제로 무엇이 일어나고 있는가를 관찰한다. 나한테 유익하든 그렇지 않든 상대방의 말과 행동을 있는 그대로 관찰하는 것이다. 상대방의 행동을 내가 좋아하느냐 싫어하느냐 여부를 떠나, 판단이나 평가를 내리지 않으면서 관찰한 바를 명확하게 그대로 말하는 것이다. 관찰에 평가를 섞으면 듣는 사람은 이것을 비판으로 듣게 되고, 우리가 하는 말에 저항감을 느끼기 쉽다.

예) 관찰 - “내 말이 끝나기 전에 네가 전화를 끊었을 때 ...”

평가 - “네가 무례하게 행동할 때 ...”

2) 느낌

그 행동을 보았을 때 어떻게 느끼는가를 말한다. 아픔, 무서움, 기쁨, 즐거움, 짜증 등의 느낌을 표현하는 것이다. 느낌을 명확하고 구체적으로 표현할 수 있는 어휘를 활용함으로써, 우리는 좀 더 쉽게 유대 관계를 맺을 수 있다. 비폭력 대화에서는 실제 우리의 느낌을 표현하는 말과, 우리의 생각/평가/해석을 나타내는 말을 구별한다. 보통 우리는 “느낀다”는 말을 많이 쓰지만, 실제로는 느낌보다는 생각을 표현하는 경우가 많다. 예를 들어 “나는 무시당하고 있다고 느낀다.”는 우리의 느낌이 아니라, 다른 사람의 행동에 대한 나의 해석을 드러내는 말이다.

3) 필요/욕구

자신이 포착한 느낌이 내면의 어떤 욕구와 연결되는지를 말한다. 비폭력 대화는 다른 사람의 말이나 행동이 우리의 느낌을 불러일으키는 자극이 될 수 있어도, 결국 우리 느낌의 원인이 아니라는 인식을 새롭게 해준다. 우리가 갖게 되는 느낌은 당시 나의 필요와 기대에 따른 것이기도 하지만, 다른 사람의 언행을 받아들이는 우리 자신의 마음 자세에 달린 것이기도 하다.

비폭력 대화의 세 번째 요소는 우리 자신의 느낌을 불러일으키는 데 영향을 주는, 우리 내면의 선택에 대한 책임을 우리 스스로가 지도록 한다. 다른 사람을 탓하기 보다는 자신의 욕구와 희망, 기대, 가치관이나 생각을 인정함으로써 우리는 자신의 느낌에 대해 책임을 진다. “나는 ~이 필요하기 때문에 나는 ~을 느낀다.”는 표현으로 바꾸면 자신의 책임에 대한 인식을 깊게 할 수 있다.

예) “네가 음식을 남기면 엄마는 실망한다.” → “엄마는 네가 튼튼하고 건강하게 자라기를 바라기 때문에 네가 음식을 남기면 실망한다.”

하지만, 비폭력 대화에서는 한 걸음 더 나아가 ‘나’에게 자신이 무엇을 원하는지, 곧 자신의 어떤 욕구나 기대, 희망, 가치관이 충족되지 못했는가를 확인하도록 권한다. 우리가 자신의 욕구와 느낌을 잘 연결하면 할수록, 우리는 다른 사람들에게서 연민의 반응을 보기가 쉬울 것이다. 대부분의 사람들은 비난처럼 들리는 이야기를 들으면 자기 방어에 나서거나, 저항이나 반격을 하게 된다. 때문에 다른 사람들의 공감을 얻기 원할 때, 다른 사람의 행동을 비판하거나 분석함으로써 자신의 욕구를 표현하면 도리어 역효과를 거둔다. 대신 우리 느낌을 좀 더 직접적으로 욕구와 연결하면 상대방은 우리 욕구에 긍정적으로 반응하기 더 쉬울 것이다. 사람들이 상대방을 탓하기보다 자신들이 서로에게 무엇을 원하는 가를 말하기 시작하는 순간부터 모두의 욕구를 충족할 수 있는 방법을 찾을 가능성이 매우 커진다.

4) 요청/부탁

내 삶을 더 풍요롭게 하기 위해서 다른 사람이 해주길 바라는 것을 표현하는 것이다. 막연하고 추상적이거나 모호한 말을 피하고, 우리가 원하지 않는 것보다 우리가 원하는 것을 말함으로써 긍정적인 행동을 부탁하는 것이 중요하다.

[출처] 한국비폭력대화센터 <http://www.krnvc.org:5009>

2. 평가와 관찰 분리하기

표현에 쓰는 말	평가가 섞인 말	평가와 분리된 관찰
'~이다' 표현 평가자가 자신이 그렇게 평가한 까닭을 표현하지 못할 때	너는 아주 후한 사람이다.	점심 먹을 것을 전부 다른 사람에게 주는 것을 보니, 너는 아주 후한 사람이라는 생각이 든다.
평가가 들어 있는 풀이말을 쓰는 것	그는 녹장을 부려.	그는 시험 보기 전날 밤에 만 공부를 한다.
다른 사람의 생각, 느낌, 의도나 욕구에 대해 자신이 추측한 것만이 사실이라고 암시하는 말	그 사람은 그 일을 제때 못 끝낼 거야.	내 생각에는 그가 일을 제 때 못 낼 것 같다. (혹은) 그가 '나는 이 일을 제 때 못 끝낼 거야.'라고 하는 말 을 들었다.
사실과 추측을 혼동	균형 잡힌 식사를 하지 않 으면 건강을 해치게 된다.	네가 균형 잡힌 식사를 하 지 않으면 건강을 해칠까 봐 걱정돼.
지칭 대상이 구체적이지 않을 때	소수민족 사람들은 집 관리 를 소홀히 해.	나는 은행로 16번지에 사는 소수 민족 일가족이 집 앞 에 쌓인 눈을 치우는 걸 본 적이 없어.
사실을 나타내지 않고 능력을 나타내는 표현을 쓰는 것	그는 형편없는 축구선수야.	그는 20차례 경기에 나가서 한 골도 넣지 못했어.
형용사나 부사를 평가로 쓰였다는 것을 밝히지 않고 쓰는 것	그는 못 생겼어.	나는 그의 외모에 끌리지 않아.

평가	관찰
너는 내가 원하는 건 좀처럼 하지 않아.	최근에 너는 내가 제안한 세 가지를 다 하 기 싫다고 했다.
그는 너무 자주 온다.	그는 1주일에 적어도 세 번은 온다.

Rosenberg, M. B.(2003), *Nonviolent Communication*, 캐서린 한 역(2011), 『비폭력 대화』, 한국NVC센터.

3. 공감적 듣기

공감적 듣기란 상대방의 말을 분석하거나 비판하는 데 목적이 있는 것이 아니라 감정이입의 차원에서 상대방의 생각이나 감정을 깊이 있게 이해하려는 데 그 목적이 있다. 감정이입을 통한 공감적 듣기는 일단 일체의 판단을 유보하고 상대방 관점에서 문제를 바라볼 수 있을 때 가능해진다.

공감적 듣기의 핵심은 자신의 견해를 개입하지 않고 상대방의 말을 들어주는 ‘들어주기’에 있다. 들어주기는 소극적인 들어주기와 적극적인 들어주기가 있는데 소극적인 들어주기는 상대방에게 관심을 표명하면서 화자가 계속 이야기를 이어갈 수 있도록 화맥을 조절해 주는 격려하기 기술이 중심축을 이룬다. 격려하기 기술은 상대방과 눈을 맞추면서 고개를 끄덕여 주거나 다음과 같은 공감적 듣기의 표지들을 사용함으로써 상대방의 이야기를 이끌어낸다.

관심 표현: 그래서?, 그런데?

공감 표현: 그렇게 말이야, 정말 그렇고 말고

동정 표현: 저런, 찢찢, 저걸 어째?

기쁨 표현: 정말 잘됐다, 멋지다, 신난다

놀라움 표현: 어머, 정말?

이에 비해 적극적 들어주는 청자가 객관적 관점에서 문제에 접근할 수 있도록 화자의 말을 요약, 정리해 주고 반영해 주는 역할을 통해서 화자 스스로 문제를 해결할 수 있도록 도와주는 것이다. 상대의 말을 반영해 준다는 의미는 상대방의 정서적 상태를 추측하여 말해 준다는 의미를 내포하고 있다.

아들: 엄마, 오늘 학원 안 가면 안 돼요?

엄마: 우리 아들이 몸이 안 좋은 모양이구나.

아들: 오늘은 몸이 안 좋아서 가기 싫어요. 숙제도 안 했고…….

[출처] 이창덕.임철성.심영택.원진숙.박재현(2010), 『화법교육론』, 역락.

언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

네 번째 수업

“약은
약국에서
갈등은
갈등상담소에서”



갈등 상황에 대한 대응방식 알기



갈등 상황 대응 방식을 내면화하기



갈등 해결을 위한 언어 표현하기



■ 차시 개관 ■

이 시간에는 갈등에 대응하는 방식에는 여러 가지가 있을 수 있음을 이해하고, 각각의 대응 방식의 특성을 내면화할 수 있도록 한다. 한다. 학생들은 갈등 상황에서 사람들이 대응하는 방식을 담은 여러 텍스트를 읽으며, 각각의 대응 방식의 장점 및 단점 등을 토의하게 된다. 이 과정에서 갈등 대응 유형들 각각에 대하여 새롭고 깊이 있는 이해를 가질 수 있을 것이며, 더 나아가 자신의 모습을 돌아보고 이와 유사한 갈등 상황에 처하게 되었을 때 적절한 대응을 해 나갈 수 있는 준비를 할 수 있을 것이다.

■ 학습 목표 ■

- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 이해할 수 있다.
- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 비판적으로 바라보고, 이를 내면화할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 언어 표현 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 갈등 상황에 대한 4가지 대응 방식 알기
- 갈등 상황 4가지 대응 방식에 대한 비판적으로 고찰하기(토의 학습)
- 갈등 상황에 대응하는 방식을 내면화하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

■ 준비물 ■

붙임 쪽지, 큰 종이, 학습지, 필기도구

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 <ul style="list-style-type: none"> - 단체 대화방에서의 따돌림에 대해 생각해 보기 □ 학습 목표 확인하기 □ 손가락 접기 놀이 <ul style="list-style-type: none"> - 교사 주도로 전체적으로 손가락 접기 놀이를 실시하여 놀이 규칙을 알려 줌. - 놀이 규칙이 익숙해지면 모둠 내에서 놀이를 실시하여 가장 먼저 손가락을 접게 되는 학생을 본 차시 활동의 모둠 대표로 정함. 	
전개 (25분)	<p>【활동 1】 갈등 상황에 대한 여러 대응 방식 체험하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대응 유형별 상황 스크립트를 보고, 심층적으로 이해한 내용을 모둠별로 토의하기 <p>【활동 2】 모둠별 토의 내용 발표하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 결과물을 각 모둠장이 발표하고, 나머지 학생들은 발표를 들으면서 다양한 갈등 대응 유형에 대한 이해를 심화함. <p>【활동 3】 갈등 해결을 위한 언어 표현하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 앞서 고찰한 상황에 대하여, 자신이라면 어떻게 대응할 것 인지를 생각해 보고, 그 표현법을 담아 문장으로 표현함. 	
정리 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기: 자신의 갈등 대응 유형 알아보기 <ul style="list-style-type: none"> - '갈등 대응 유형 조사지'를 활용하여 자신의 갈등 대응 유형 스스로 알아보고, 본 차시의 활동 내용과 연관 지어 내면화함. 	



□ 동기 유발 - 단체 대화방에서의 따돌림에 대해 생각해보기

활동목표

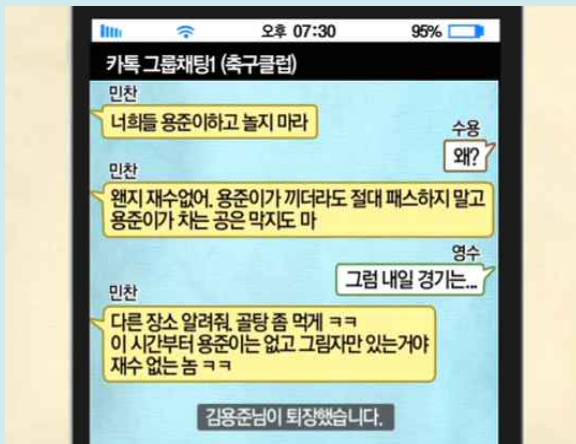
- 단체 대화방에서의 따돌림 현상에 대해 생각해 보게 함으로써 어떻게 행동하는 게 현명한지에 대해 이야기를 나눌 수 있도록 한다.

활동형태

- 전체 활동 또는 모둠별 활동

활동과정

- 단체 대화방에서 일어난 따돌림 현상을 그림이나 영상을 통해 보여준다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=bVGjRRXMYRo>

교육부 또래조정 프로그램 홍보영상
15초 ~ 38초(그림은 38초 화면)

youtube 검색어: 또래조정프로그램 홍보영상

- 내가 용준이라면 어떻게 행동할지 생각해 보게 한다.
- 수용이나 영수는 어떻게 행동해야 할지 생각해 보게 한다.

[교사 설명(예시)]

여러분이 생활하면서 가끔은 접할 수 있는 사례를 하나 선생님이 가져왔습니다. 한 번 볼까요? (사진 제시) 무슨 현상인가요? (학생 대답) 그렇죠, 단체 대화방에서 따돌림이 일어나고 있습니다. 만약 여러분이 용준이라면 어떻게 행동할지 그리고, 여러분이 수용이나 영수라면 어떻게 행동하는 게 좋을지 이야기 해 봅시다.

이럴 땐 이렇게

i 단체 대화방에서의 따돌림 현상은 사이버 폭력임을 학생들에게 주지시킨다. 사이버 폭력의 가해자는 주도적으로 따돌림을 조장하는 사람뿐만 아니라 사이버 폭력을 목격하고도 아무런 행동을 취하지 않는 방관자도 가해자임을 알게 한다.

□ 학습 목표 확인하기

- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 이해할 수 있다.
- 갈등 상황에 대응하는 여러 가지 방식을 비판적으로 바라보고, 이를 내면화할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 언어 표현 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.

□ 손가락 접기 놀이

활동 목표

- 원만한 활동 분위기 조성을 위한 모둠 세우기 활동이다.
- 모둠별로 활동을 주도할 모둠 대표를 결정한다.

활동 형태

- 지도 교사의 설명 및 시범 → 모둠 활동

활동 과정

- 지도교사가 '손가락 접기 놀이'를 소개하고, 놀이 방법에 대해서 안내함
- 모둠별로 손가락 접기 놀이를 하면서, 본 차시 활동의 모둠 대표로 활동할 학생(갈등상담소의 소장, 갈등상담소를 4개 운영하면 4명 선발)을 결정함
- 시간은 5분 정도 제공함

이럴 땐 이렇게

i 지도교사가 시범을 보일 때, “파란색 옷 입은 사람, 접어!”, “안경 쓴 사람, 접어!” 등과 같이 일반적인 내용을 가지고 안내할 수도 있지만, 본 차시 활동과 관련하여 “갈등 대응 유형”에 따른 특징을 활용하여 안내할 수도 있다.

예시)

“선생님이 지금부터 말하는 내용이 자신에게 해당이 되면 손가락을 접으세요.”

“타협하는 것은 지는 것이라고 생각하는 사람, 접어!”

“모두 함께 고민할 때, 가장 좋은 생각이 나온다고 생각하는 사람, 접어!”

“내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다는 사람, 접어!”

“모든 사람을 기쁘게 하는 것보다는, 더 좋은 결과가 나오는 것이 중요하다고 생각하는 사람 접어!”

“우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계 개선을 위해 노력한다는 사람, 접어!”



● 전 개

□ 활동 1: 갈등 상황에 대한 여러 대응 방식 체험하기

활동목표

- 본 차시의 중심 활동으로서, 여러 갈등 대응 유형에 대하여 간접적으로 체험하고 깊이 있게 이해할 수 있도록 합니다.
- 여러 갈등 대응 유형에 대하여, 자신 뿐 아니라 다른 학생들의 생각도 함께 들어 봄으로써 다양한 관점의 생각들을 체험해 볼 수 있는 기회를 제공합니다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 활동의 개요: 모둠별로 갈등 대응 유형(회피, 순응형, 경쟁형, 타협형)에 따른 상황 대본이 주어진 4개의 갈등 상담소를 순차적으로 체험함.
- 1) 갈등 상황이 담긴 읽기 자료를 함께 읽습니다(읽기 자료는 참고 자료에 제시).
- 2) 학생들이 갈등 상황을 직접 읽어 보도록 한 후, 교사가 말로 설명해 줍니다.
- 3) 아래와 같이 모둠 및 갈등 상담소를 구성합니다(8개 모둠일 경우를 기본으로 상정).
 - 각 모둠에는 A1 크기의 용지를 하나씩 배부합니다.
 - 손바닥 절반 크기의 붙임 쪽지를 충분히 배부합니다.
 - 1모둠과 5모둠에는 회피형 상황 대본, 2모둠과 6모둠에는 경쟁형 상황 대본, 3모둠과 7모둠에는 순응형 상황 대본, 4모둠과 8모둠에는 타협형 상황 대본을 모둠별 인원수에 맞게 배부합니다(코팅을 해서 지속적으로 사용할 수 있도록 하는 것이 좋음).
- 4) 각 모둠은, 방문한 갈등상담소에서 소장으로부터 배부 받은 상황 대본을 읽고, 아래의 질문에 대한 답을 붙임 쪽지에 개인적으로 작성합니다.
 - 수정이의 대응 방식은?
 - 이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?
 - 이와 같이 대응할 때의 장점은?
 - 이와 같이 대응할 때의 단점은?

5) 모둠 대표는 A1 전지에 매직 등을 활용하여 아래와 같이 대략적으로 나누어, 모둠원들이 붙임 쪽지를 붙일 수 있는 기초 작업을 합니다(교사가 기초 작업을 하여 모둠 대표에게 배부하는 것도 좋음).

■ 수정이의 대응 방식은?	■ 이와 같이 대응하고 있는 이유는?
■ 이와 같이 대응할 때의 장점은?	■ 이와 같이 대응할 때의 단점은?

6) 모둠 대표가 주도하여 모둠원들이 붙임 쪽지를 A1 용지에 붙이면서 각 질문에 대한 답을 나누도록 합니다(질문 하나에 붙임 쪽지 1장 이상씩을 활용하도록 함).

- 첫 번째 사람이 먼저 “이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?”에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이어서 두 번째 사람도 같은 질문에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이때, 앞 사람의 내용과 비슷한 내용이라고 판단되면 앞 사람이 붙인 붙임 쪽지와 바로 인접하도록 붙이고, 다소 다른 내용이라고 판단되면 조금 떨어져서 붙입니다. 이후의 모둠원들도 이와 같은 방식의 발표를 이어갑니다.
- 이와 같은 활동이 여러 모둠을 거쳐 반복되면, 자연스럽게 붙임 쪽지의 개수와 내용의 수가 늘어나게 될 것입니다.

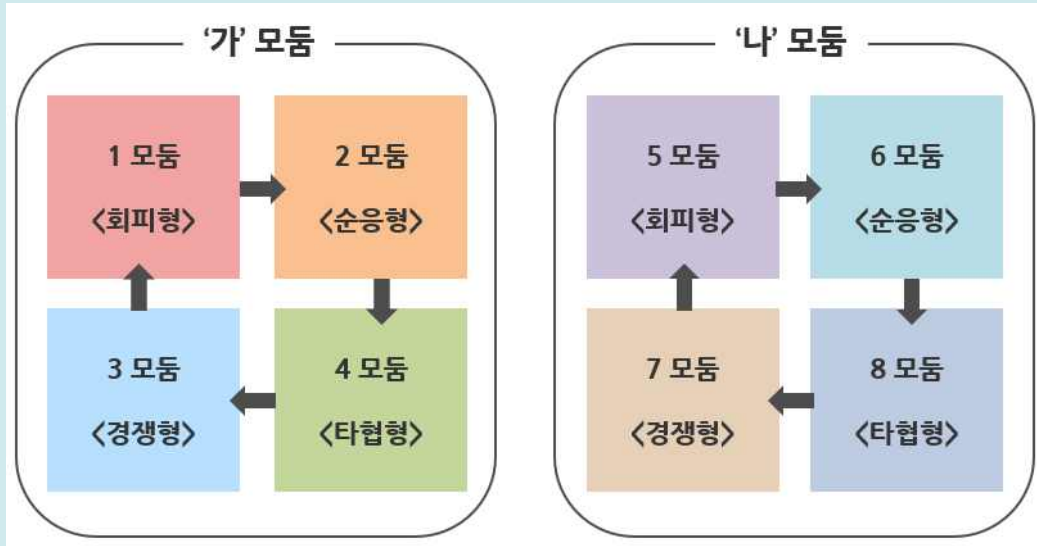
7) 이 활동이 끝나면, 모둠 대표는 각 갈등 상담소의 주인이 되어, 그 상담소에 남고, 나머지 모둠원들은 다음 상담소로 이동합니다.

8) 모둠 대표(상담소장)는 자신의 상담소에 새롭게 온 다음 상담소원에게 자신의 상담소의 내용을 설명하고, 활동을 안내하며, 이전 손님들의 의견을 정리하여 설명합니다.

- 반복되는 의견들은 반복해서 기록하거나 강조해서 표시하고, 새로운 의견은 추가하여 기록합니다.

9) 이상의 활동을 반복하여, 모든 학생이 4개의 갈등 상담소를 모두 체험하도록 합니다.

- 모둠별 흐름도는 아래의 그림을 참조할 수 있습니다.



- 갈등 상담소 체험 순서

- 1모듈, 5모듈: 회피형 → 순응형 → 타협형 → 경쟁형
- 2모듈, 6모듈: 경쟁형 → 회피형 → 순응형 → 타협형
- 3모듈, 7모듈: 순응형 → 타협형 → 경쟁형 → 회피형
- 4모듈, 8모듈: 타협형 → 경쟁형 → 회피형 → 순응형

이럴 땐 이렇게

i 모둠 내에 붙임 쪽지를 준비할 때에는, 개인별로 다른 색깔 붙임 쪽지(예를 들면, 수현이는 빨간색, 동효는 파란색 등과 같이 구분)를 사용할 수 있도록 준비합니다. 이렇게 함으로써 학생들의 참여를 독려할 수 있을 것이며, 자신의 의견에 대한 책임 의식을 제고할 수 있을 것입니다.

□ 활동 2: 모둠별 토의 내용 발표하기

활동 목표

- 지금까지 갈등상담소에서 체험한 내용을 각 상담소장이 종합적으로 발표를 함으로써 전체 학생들의 의견을 종합적으로 이해하고 생각해 볼 수 있는 활동이다. 전체 모둠 수가 4개 이상일 경우 두 집단으로 나누어 갈등상담소 체험을 시행하였을 것이므로, 학생들의 이해의 확장을 위해서 꼭 필요한 활동이라고 할 수 있다.

활동 형태

- 모둠별 발표 활동

활동 과정

- 각 상담소별로 토의된 내용을 정리한다.
- 상담소장이 전지를 칠판 등에 게시하고, 이를 활용하여 그동안 토의된 내용을 종합적으로 발표한다.

[교사 설명(예시)]

- 각각 다른 유형의 갈등상담소의 방문을 마쳤나요? 그렇다면 전체 모둠원이 함께 손님들이 남긴 메모의 내용을 정리해 봅시다.
- 모두 정리를 하였나요? 그렇다면 먼저 1모둠과 5모둠이 앞으로 나와 각각의 질문에 대한 답변을 발표해 봅시다. 각각의 상담소에서 발표하는 내용을 들으며 교재에 자신이 방문했던 조에서 발표하는 내용을 정리해서 적어 봅시다.
- 다음, 2모둠과 6모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 3모둠과 7모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 4모둠과 8모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 자, 이렇게 전체 모듬의 발표가 끝이 났습니다. 4가지 갈등 해결 방법에 대한 장점과 단점을 모두 잘 파악해 주었습니다.

□ 활동 3: 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

활동 목표

- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서 자신이라면 어떻게 대응할 것인지를 생각해 보고 그런 대응 방법을 잘 구현할 수 있는 언어 표현 방법을 생각해 보도록 함으로써, “갈등 상황에 대한 언어적 해결”이라는 본 프로그램의 목표를 달성하는 데 디딤돌이 될 수 있는 활동입니다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정


- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서, 자신이라면 어떻게 대응할 것인지, 그리고 그런 대응 방법을 잘 구현하기 위해서 어떻게 말할 것인지를 생각해 보도록 시간을 줍니다.
- 자신이 할 말을 붙임 쪽지에 한두 문장 정도로 짧게 표현해 봅니다.
- 학생들은 각자가 쓴 붙임 쪽지를 각자 칠판에 나와서 자유롭게 붙여 보도록 합니다.
- 지도교사는 학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용 중에서 몇 개를 선별하여 읽어 줍니다.

[교사 설명(예시)]

갈등 상담소의 소장들의 발표를 통해 각각의 해결 방법의 장단점을 파악했다면, 그 내용을 바탕으로 자신이 생각하는 가장 바람직한 갈등 해결 방법은 무엇인지 생각해 보고 적어 봅시다.

그리고 자신이 수정이라면 은주에게 어떤 이야기를 하여 갈등을 해결할지 ‘붙임 쪽지’에 적어 앞 칠판에 붙여 봅시다.

이럴 땐 이렇게

-  학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용을 읽어 줄 때는, 실물화상기 등을 이용하여 비춰주거나 휴대전화의 미러링(mirroring) 기능을 이용하여 보여 주는 것도 가능합니다.



정 리

□ 학습 내용 정리하기: 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

활동 목표

- 갈등 대응 유형 조사지(참고 자료에 수록)를 활용하여, 자신이 갈등 상황에 어떻게 대응하고 있는지를 반성적으로 돌아보는 것을 목표로 합니다.

활동 형태

- 개별 활동(설문지 응답)

활동 과정

- '갈등 대응 유형 조사지'를 받아 나는 갈등에 주로 어떤 방식으로 대응하고 있는지를 스스로 점검하고 확인합니다.
- 지도교사는 자신에게 필요한 대응 방식이 어떤 방식인지를 스스로 고민해 볼 수 있도록 안내합니다.

이럴 땐 이렇게

i 같은 사람이라고 하더라도 갈등에 대응하는 방식은 상황에 따라 각기 달라질 수 있기 때문에, 본 조사지의 결과에 과도한 의미를 부여하기보다는 가볍게 자신의 태도를 돌아볼 수 있도록 안내하는 것이 좋습니다. 다만 다양한 갈등 상황 가운데에서도 양쪽 모두에게 더 긍정적인 결과를 가져오는 대응 방식은 존재할 수 있으며 상황에 따라 이런 방식을 택하여 실행할 수 있는 능력을 갖는 것이 중요함을 알려 주도록 합니다.



【활동 1】 '갈등상담소' 공통 상황 대본

중학교 1학년인 수정이와 은주는 배드민턴 파트너이다. 둘은 초등학교 시절부터 꾸준히 배드민턴 레슨을 받아 왔고, 실력도 수준급이다. 수정이는 은주와 일주일에 한 번씩 시간을 정해 놓고 배드민턴을 쳐 왔는데, 이 과정에서 둘은 아주 가까워졌다. 이제 이 두 사람은 다른 사람에게는 말하지 않는 개인적인 문제까지도 얘기하는 관계가 되었고, 특히 수정이에게, 은주와의 배드민턴 연습 시간은 자신의 운동량도 충분히 채우면서 또 한 속 깊은 얘기까지 털어 놓을 수 있는, 아주 소중한 시간이 되었다.

그러던 어느 날이었다. 은주가 배드민턴 연습 시간에 자신의 친구 두 사람을 데리고 왔다. 수정이는 이런 상황이 다소 못마땅하긴 했지만 은주가 데리고 온 두 친구를 잘 알고 있었기 때문에 겉으로 싫은 내색을 하지 않고, 복식 경기를 진행하면서 배드민턴을 쳤다. 하지만, 은주와의 속 깊은 얘기는 할 수가 없었다. 게다가 은주가 데리고 온 두 친구는 배드민턴 초보이기 때문에 평소 은주와 운동을 할 때처럼 강도 높은 운동을 할 수가 없었다. 계속해서 친구들이 배드민턴 경기의 흐름을 끊어 놓았기 때문이다. 이런 상황이 몇 번 반복이 되면서 수정이는 불편한 마음이 계속해서 쌓이게 되었다. 그래서 이 상황에 대해서 은주가 어떻게 생각하는지 확인해 보고 싶었다.

수정: 은주야, 요즘 우리 배드민턴 치는 거 괜찮아?

은주: 배드민턴? (자신 있게) 응. 근데 왜? 문제 있어?

수정: 아니…… 혹시나 해서……

은주: 왜? 내 친구들 때문에? 그게 어때서? 다 같이 치면 좋잖아?

너도 잘 알고 있는 친구들이고, 그 친구들과 잘 지내잖아?

수정: 음……, 그건 그런데, 내가 네 친구들과 잘 지내는 것이랑,

같이 배드민턴 치는 것 하고는 별개의 문제인 것 같아서……

은주: ……

이 둘은 서로의 입장이 다르다는 것을 확인한 후 일단 헤어졌다. 그리고 다시 만났다.

□ “회피하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 미안한데, 나 이제 배드민턴 못 칠 것 같아. 엄마가 운동 그만하고, 공부 하라서.

은주: 뭐? 갑자기 왜? 내 친구들 때문에 그러는 거야?

수정: 아니, 꼭 그런 건 아니고, 예전부터 생각하고 있던 건데, 마침 엄마가 그렇게 얘기하시네…….

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “수용하기” 상담소 대본

은주: 수정아! 지난 주에 네가 얘기했던 거 있잖아. 내가 좀 생각해 봤는데……

수정: 아, 그거? 아니야. 내가 그냥 말해 본 거야. 괜찮아.

은주: 괜찮아? 정말? …… 난, 또, 네가 심각하게 말해서 한 동안 고민했는데, 잘 됐네! 그럼 이번 주에 괜찮지? 그때 보자!

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “경쟁하기” 상담소 대응 스크립트

수정: 은주야, 지난주에 내가 말했던 것 있잖아. 생각 좀 해 봤어?

은주: 뭐? 내 친구들이랑 같이 배드민턴 치는 거 말이야? 그냥 같이 좀 치면 안 돼?

수정: 너는 그 친구들이랑은 다른 시간에 좀 같이 놀면 안 되냐?

은주: 안 돼, 내가 그 친구들한테 먼저 얘기한 거란 말이야.

수정: …….

다음 배드민턴 연습 날, 약속한 시간이 되었다.

은주: 아니, 수정이 애 오늘따라 왜 이렇게 늦지?

효진, 은재: 그러게 말이야. 수정이가 안 나오면 짝이 안 맞아서 못 치는데 …….

한참 시간이 흐른 뒤, 수정이가 마침내 나타났다.

수정: 아, 미안해. 오늘 좀 늦었지? 갑자기 버스가 고장이 났지 뭐야? 그건 그렇고, 오늘 운동 다 끝났니? 내가 너무 늦게 와서, 바로 집에 들어가야 할 시간이 되었네? 너희들에게 미안해서 어떡하지?

은주, 효진, 은재: 어쩔 수 없지 뭐. 다음에 치도록 하자.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “타협하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 지난주에 내가 얘기 했던 거 말인데……

은주: 응.

수정: 나, 실은 다른 친구들이랑 함께 배드민턴 치니까, 좀 그래…….

은주: 뭐가?

수정: 그 친구들이 우리보다 배드민턴을 못 치잖아? 그러니까, 너하고만 칠 때보다 운동이 안 되는 것 같아, 그냥 시간만 허비하는 것 같고, 운동은 안 되고 ……

은주: 그래? 그냥 손해 보는 셈 치고 같이 좀 쳐 주면 안 되냐?

수정: 그리고 또……

은주: 또, 뭐?

수정: 너하고만 칠 때는 얘기도 많이 하고 해서 좋았는데, 다른 친구들이 같이 끼니까 얘기도 못 하겠고 말이야.

은주: 그래? …… 근데, 내 친구들도 함께 치고 싶어 해서 데리고 온 건데 ……, 이제 와서 오지 말라고 하면 내 입장도 난처해지는데 …… 어찌지 ……?

수정: 그럼, 전처럼 우리끼리 먼저 만나서 좀 친 후에 그 친구들과 만나면 안 돼?

은주: 우리 둘이 먼저 만나서 치자고?

수정: 응, 그러면 먼저 강도 높게 운동한 후에 그 친구들이 오면, 그 친구들 수준에 맞게 살살 치면서 마무리하면 될 것 같은데?

은주: 음 ……, 괜찮은 것 같은데, 그러면 내 입장이 좀 난처해. 내가 함께 치자고 얘기한 건데 말이야.

수정: 하긴, 그렇긴 하겠어. 근데 방법이 없을까?

은주: 그럼 그 친구들에게 어떻게 얘기를 한담? 좀 늦게 나와 달라고 말이야.

수정: 그러게, 한 번 생각해 봐. 그리고 꼭 그렇게 하면 좋겠어.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?



1) 다른 사람과 의견이 다르다는 것을 느끼기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	서로 의견이 많이 다르더라도 모든 의견을 동등하게 받아 들일 수 있도록 생각을 열어놓는다.	①	②	③	④	⑤
2	모든 사람을 기쁘게 할 수 없으므로 내 의견이나 입장을 다른 사람들에게 분명히 이해시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	내 입장을 분명히 하지만, 그 수위를 조금 낮추어 어느 정도 시점에 가서는 해결책을 찾을 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤
4	토론이나 논쟁에서 잠시 벗어나 상대방과 불편하고 긴장되는 상황으로 발전하는 것을 피한다.	①	②	③	④	⑤
5	내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 의견이 다른 사람과의 관계에 영향을 주지 않도록 고려한다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 의견을 설명하려고 노력하는 만큼 다른 사람의 의견도 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	다른 사람의 느낌이 어떤지 보다는 내가 가장 중요하다고 보는 목적에 우선순위를 둔다.	①	②	③	④	⑤
9	'다름'이나 '차이'가 일을 진행함에 있어 크게 걸림돌이 된다고 생각하지는 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	양보할 것은 어느 정도 양보하고, 얻을 수 있는 것은 얻어낸다.	①	②	③	④	⑤

2) 만약 이견이 지속되거나 감정이 격해지기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
11	나의 요구뿐만 아니라 상대방의 요구도 받아들여질 수 있도록 더욱 활발하게 토론에 참가한다.	①	②	③	④	⑤
12	상대방의 기분을 고려하기보다는 내가 옳다고 생각하는 것이 다른 사람에게도 옳게 보여질 수 있도록 최선의 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
13	내 주장만을 고집하지 않고 이성적으로 행동하지만, 내가 반드시 찾아야 할 부분은 찾는다.	①	②	③	④	⑤
14	내 의견을 절대로 강요하지 않으며, 상대방의 요구에 조금 뒤로 물러난다.	①	②	③	④	⑤
15	주장은 잠시 접어두고 다른 사람과의 관계에 더욱 신경을 쓴다.	①	②	③	④	⑤
16	다른 사람과의 직접적인 접촉을 줄이고, 적당하고 안전한 거리를 유지한다.	①	②	③	④	⑤
17	우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계개선을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람의 감정을 풀어주기 위해 필요한 모든 노력을 한다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람의 요구를 받아들여주는 만큼 나의 요구도 관철되도록 한다.	①	②	③	④	⑤
20	중용과 타협을 이끌어냄으로써 일을 해결하고, 다음 단계로 진행될 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤

[결과 분석]

※ 설문을 모두 마쳤으면 각각의 문항 번호에 응답한 번호를 다음의 빈칸에 채우세요. 그 후 응답 번호를 합하면 됩니다. 가장 높은 수를 나타내는 것이 본인의 갈등 대응 유형입니다.

다른 사람과 의견이 다르다는 것을 처음 느끼기 시작했을 때(차분할 때)					
문항번호	1:	2:	3:	4:	5:
문항번호	7:	8:	10:	9:	6:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

다른 사람과 갈등이 해결되지 않고 감정이 점점 격해졌을 때(고조일 때)					
번호	11:	12:	13:	14:	15:
번호	19:	17:	20:	16:	18:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

[출처] Mennonite Conciliation Service, *Mediation and Facilitation Training Manual: Foundations and Skills for Constructive Conflict Transformation*(4th Edition), pp.64-66. 평화를만드는여성회(2013), 『청소년을 위한 갈등 해결 교육 교안집』, 평화를만드는여성회. 61-64쪽에서 재인용.

[갈등 대응 유형의 특징]

대응 유형	특징
경쟁형 (Competing)	자기 주장이 강하고 자신의 목표를 우선으로 삼기 때문에 경쟁적인 태도를 가진다. 이 유형은 승패를 확실히 가리기 위해 다른 사람과 어떤 관계에 있어도 개의치 않고 개인적 목적을 달성하고자 다른 사람을 희생시키기도 한다. 즉 자신의 목표를 이루기 위해 자신의 입장을 고수하며 상대방을 압도함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
회피형 (Avoiding)	갈등 상태에서 얻게 되는 장점을 전혀 보지 못하고 개인적으로 갈등 상태에 대처하려 하지도 않는다. 문제가 있어도 없는 듯 무시하거나 회피한다. 즉 갈등 문제로부터 물러나거나 이를 피함으로써 자신뿐만 아니라 상대방의 관심마저 무시하는 유형이다.
순응형 (Accommodating)	자신의 목표보다는 상대와의 관계를 생각해서 상대의 목표에 맞춰 문제를 푼다. 갈등은 필연적으로 생기게 되지만 훌륭한 인간관계를 유지시키기 위하여 자신의 관심사는 버려두고 상대방의 관심사를 충족시켜주기 위해 상대방의 요구나 입장을 주로 수용함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
타협형 (Compromising)	쌍방의 이익을 생각해 상호교환과 희생을 통해 부분적 만족을 취함으로써 갈등을 해결하는 유형이다. 즉 적당한 선에서 타협점을 찾는다.
협력형 (Collaborating)	이 유형은 개인 간의 차이는 당연한 것으로 여기고 갈등의 해결은 정직한 상호토론과 협동을 통해서 할 수 있다는 생각을 갖는다. 쌍방 모두의 관심사를 함께 만족시킬 수 있는 문제해결을 도모한다. 서로의 목표도 추구하는 동시에 좋은 관계도 유지하면서 갈등을 해결하는 유형이다.

1. 월드 카페(World Cafe) - 갈등상담소의 운영 방식

월드 카페의 역사는 1995년 캘리포니아에서 Brown과 Isaacs의 집에서 몇몇 학자들과 함께 자발적이고 친밀한 소규모 테이블 토론으로 시작되었다. 사람들은 중간중간 멈추고 테이블을 옮겨 다니며 토론을 진행했고, 그 결과 공유된 의견을 정리함으로써 집단지성을 확인하였고 생각하게 되었다. 이토록 중요한 전략적 이슈에 관한 대화와 획기적인 사고를 한 건 무엇이였을까? 월드 카페 주최자들은 몇몇 국가에서의 행동 연구와 실험을 통해 7가지 주요 월드 카페의 원칙을 정리하고 의사소통 리더십이라는 핵심 개념을 명확하면서 월드 카페를 발전시켜 왔다.

어떤 질문이나 과제에 대해 최소 12명에서 1,200명의 사람들이 함께 아이디어를 도출, 공유하는 대화 방법으로 4~5명 단위로 팀을 구성하여 대화를 시작하여 구성원들이 서로 교차하여 대화를 이어나감으로써 많은 사람들이 함께 소통하는 방법이다. 지금은 수많은 다국적 기업과 소규모 비영리 단체, 정부 기관, 지역 사회 기반 조직에 월드 카페 방식을 확산되어 있는 상태이다.

최근에는 월드 카페 토론이 우리나라 학교 교실에서 토론 수업을 이끄는 방식으로 이용되기도 한다. 과목에 구애 받지 않고 주제 중심의 수업을 할 때 유용하게 활용할 수 있는데, 특히 과학 수업에서 공동의 주제에 대해서 월드 카페 토론을 진행하였을 때 기존의 정적인 모둠활동의 형태보다 학생 개인이 더 많은 친구들의 의견을 가까이서 들을 수 있고, 그 의견들을 바탕으로 집단의 의사를 결정하는 것이 가능해진다. 이런 이유로 사회과학적 이슈로 의사 결정하는 교수-학습에서 유용하게 활용할 수 있다.



[월드 카페 진행 형태]

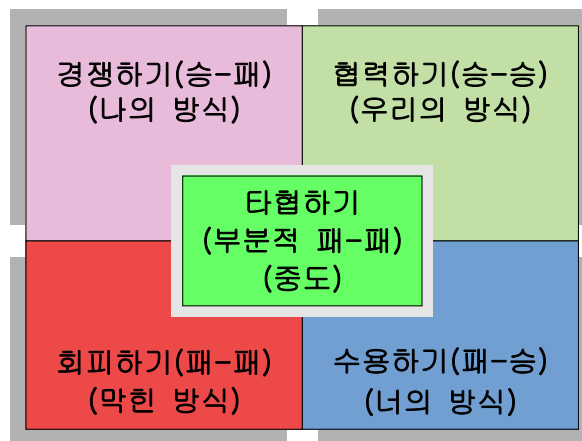


[1차 토론 후 학생들 이동 모습]

[출처] <http://blog.naver.com/moeblog> 대한민국 교육부 공식 블로그

2. 갈등 대응 유형

대부분의 사람은 갈등을 해결하는 기본적인 스타일을 가지고 있다. 이는 아래 그림과 같이 도식화하여 나타낼 수 있다. 이러한 스타일이 때로는 효과적이지만 모든 상황에서 효과적이지는 않을 수 있다.



[갈등 해결 유형]

1) 회피하기(패-패)

회피하기(avoiding)는 사람들이 갈등을 무시하거나 갈등으로부터 물러서 있을 때 생긴다. 회피는 물리적이거나(논쟁 후 친구 피하기) 대화적일 수도 있다(주제 돌리기, 농담하기, 문제의 존재 자체를 부인하기). 이것은 갈등을 피하는 솔깃한 방법일 수 있지만, 이 접근에는 비용이 따른다고 연구자들은 말한다. 즉, 갈등을 건설적으로 직면하는 파트너에 비해 갈등을 외면하는 파트너를 대할 때, 말수가 적은 사람들은 좌절감과 불편함을 더 느낀다고 보고한다.

눈앞의 문제를 해결하는 좋은 방법은 없다는 신념하에 갈등을 비관적으로 보는 태도가 회피에 담겨 있다. 어떤 사람은 문제를 정면으로 직면해서 해결하고자 노력하는 것보다는 현재 상태를 참는 것이 더 쉽다고 믿는다. 또 다른 사람들은 해결의 희망이 없는 문제를 대면하기보다는 그 상황에서 (논쟁의 주제에서든 관계에서든) 벗어나는 것이 더 낫다고 믿는다. 어느 경우든 회피는 원하는 것을 조금도 얻을 수 없는 패-패의 결과를 가져온다.

(중략)

회피는 일시적으로 평온함을 유지할 수 있지만, 그것은 전형적으로 불만족스런 관계를 유도한다. 오랜 시간 동안의 오해, 억울함, 낙담이 쌓여 정서적 분위기를 오염시킨다. 이런 이유로, 회피하는 사람들은 자신의 요구뿐만 아니라 밝히지 않는 문제로 힘들 수 있는 상대방의 관심사에 신경을 쓰지 않는다고 말할 수 있다.

이러한 명백한 결점에도 불구하고 회피가 항상 나쁜 것은 아니다. 솔직히 말하는 것이 남들 앞에서 난처한 논쟁을 하거나 심지어 신체적인 손상을 입는 것과 같은 위험을 증가시킨다면, 그러한 주제와 상황을 회피할 수도 있다. 또한 그 관계가 노력할 만한 가치가 없다고 판단하면, 여러분이 갈등을 회피할 수도 있다. 그러나 밀접한 관계에서도 회피는 그 자체의 논리를 가지고 있다. 주제가 일시적이거나 사소하면 그냥 넘어갈 수도 있다. 이런 이유 때문에, 행복한 결혼생활을 하는 많은 커플들은 상대방의 사소한 결함을 선택적으로 무시한다. 이것이 성공하는 관계는 모든 갈등을 회피한다는 것을 의미하는 것은 아니다. 다만 정말로 중요한 것을 위해 에너지를 아끼는 것이 현명한 방법이라는 것이다.

2) 수용하기(패-승)

수용하기(또는 순응하기, accommodating)는 자신의 관점을 강하게 주장하기보다 다른 사람에게 양보할 때 생긴다. 수용하는 사람은 자신에 대한 배려는 적은 반면, 다른 사람에 대한 배려는 커서 “네 방식대로 하자”는 패-승의 결과를 가져 온다.

수용하려는 동기는 이런 스타일의 효과에 중요한 역할을 한다. 수용이 친절, 관대, 사랑에서 나온 진정한 행위라면, 그것은 관계를 향상시킬 가능성이 크다. 많은 사람들이 “팀을 위해 자신을 희생하는”, “자기가 받고 싶은 대로 다른 사람을 대하는”, “전투에서 지고 전쟁에서는 이기는” 사람들을 높이 평가한다. 그러나 “순교자인 체하는 사람, 매사가 불평과 불만인 사람, 징징대는 사람, 돕지는 않고 방해공작만 하는 유형”의 사람은 높게 평가하지 않는다.

문화가 갈등 스타일의 지각에 중요한 역할을 한다는 사실을 여기서 언급하고 넘어가야 한다. 맥락을 중시하는 문화, 집단주의 문화(대부분의 아시아권 문화)에서 회피와 수용은 갈등을 다루는 데 체면을 지키고 품위를 유지하는 방식으로 인식하기 쉽다. 반대로 맥락을 중시하지 않는 문화, (미국 같은) 개인주의 문화에서 회피와 수용은 훨씬 덜 긍정적인 것으로 보인다. 예를 들면, 갈등 상황에서 쉽게 포기하거나 항복하는 사람들에게 미국인들이 즐겨 쓰는 달갑지 않은 용어가 “호락호락한 사람, 예스맨, 당하고도 가만히 있는 사람, 쫓대 없는 사람” 등이다.

3) 경쟁하기(승-패)

앞에서 살펴본 수용하기의 정반대가 경쟁하기(competing)이다. 이 승-패 접근에서는 자신에게는 배려를 많이 하는 반면 상대방에 대한 배려는 낮다. 경쟁하기는 갈등해결을 “내 방식대로” 하겠다는 것이다.

나와 상대방 중에서 누가 자신이 원하는 것을 얻느냐와 같이 상황을 양자택일로 지각할 때, 사람들은 주로 이 경쟁의 방식을 사용한다. 승-패 상황의 가장 확실한 사례는 야구나 포커와 같은 놀이에서 승자와 패자를 필요로 하는 상황이다. 같은 직장에서 승진을 경쟁하는 동료 사원들, 한정된 재정을 두고 어떻게 사용할지 의견이 분분한 커플 등 많은 대인 간 문제는 이 승-패의 형태와 거의 유사해 보인다.

4) 타협하기(부분적 패-패)

타협하기(compromising)는 비록 양쪽 모두에게 부분적으로 희생을 주지만, 적어도 양쪽 모두가 원하는 것을 어느 정도는 제공한다. 사람들은 보통 부분적 만족이 자신이 바랄 수 있는 최선일 때 타협을 한다. 자신의 문제를 표현하지 않아서 양쪽 다 손해 보는 회피하기와는 달리, 타협하는 사람들은 실제로 자신의 욕구를 어느 정도는 충족해주는 해결책을 협상한다. 그러나 이것은 또한 모두가 일정 정도의 손해는 본다는 것과 같은 의미이다.

타협은 모든 것을 잃는 것보다는 낫지만, 이러한 접근이 이상적으로 보이지 않는 때도 있다. 우리는 어떤 사람이 “내 가치관을 타협하겠다.”고 말하면 그것을 비판적으로 보지만, 갈등관계에 있는 두 사람이 타협해서 해결책에 도달하는 것은 긍정적으로 본다. 타협이 어떤 갈등관계에서는 최선의 결과를 가져올 수 있다 하더라도, 갈등관계에 있는 두 사람이 더 나은 해결책을 찾기 위해 공동으로 노력할 수 있다고 인식하는 것이 중요하다. 그래서 때로 타협은 부정적인 단어가 된다.

우리들 주변에는 잘못된 타협의 결과들이 너무나 많다. 담배를 피우고 싶은 사람과 깨끗한 공기를 원하는 사람 간의 갈등 같은 일상적인 사례를 생각해 보자. 이 상황의 승-패 결과는 명백하다. 담배 피는 사람이 흡연을 자제하거나 비흡연자의 폐가 오염되거나 둘 중 하나다. 양쪽 모두 만족할 수는 없다. 그러나 흡연자가 흡연을 줄이거나 밖에서 피우는 것 그리고 비흡연자가 연기를 그냥 마시거나 싫은 소리 하는 사람이 된 것 같은 느낌 사이의 타협은 좋은 방법이 아니다. 양쪽 모두 편안함과 선의의 상당 부분을 잃게 된다. 물론 이와 다른 경우의 협상은 초래하는 비용도 더 클 수 있다. 예를 들어, 이혼하는 부부가 아이의 양육권을 두고 협상하면서 시간을 나누어 양육하는 것에 동의할 수밖에 없는 상황이라면, 이것은 누가 이겼다고 말하기 어렵다.

5) 협력하기(승-승)

협력하기(collaborating)는 갈등상황에서 승-승 해결책을 찾는 것이다. 협력하는 사람은 자신과 상대방 모두를 배려한다. “내 방식대로” 혹은 “네 방식대로”가 아니라 “우리 방식대로” 문제를 해결하는 데 초점을 둔다. 최상의 경우에 협력은 쌍방 모두가 원하는 것을 얻는 승-승 결과를 가져온다.

협력하기의 목적은 모두가 만족하는 해결책을 찾는 것이다. 협력하기적 접근을 하는 사람들은 어느 한쪽의 희생 속에서 이기는 것을 피할 뿐만 아니라, 함께 노력함으로써 절충을 넘어서는 해결책을 찾아서 모든 당사자가 자신의 목표에 도달할 수 있다고 믿는다.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II(2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

※ 위 출처에서는 갈등 대응 유형을 총 5가지로 분류하고 있으나, 본 차시 수업 상황에서 주어진 스크립트에서는 “타협하기”와 “협력하기”를 구분하는 것이 용이하지 않아, “협력하기”에 대한 예시 상황을 제시하지 않고, 4가지 상황으로 분류하여 구성하였음.

<기억 공책>

훗날 기억할 만한 오늘을 살고 있나요?

기억 공책에 오늘 당신의 마음과 생각을 채워보세요.



언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

다섯 번째 수업

“갈등 이랑
한 판
신나게
놀아볼까?”



갈등 해결 방법과 관련된 개념 이해하기



갈등 해결 방법을 내면화하며 상호작용하기



갈등 해결을 위한 바람직한 행동 판단하기



■ 차시 개관 ■

이 시간은 카드놀이를 통해 이전 시간에 학습한 내용을 인지적으로 재확인하여 갈등 해결을 위한 여러 가지 의사소통 방법을 내면화시키는 것을 목표로 한다. 놀이 도구인 갈등 카드에는 이전 시간에서 학습한 중요 내용이 담겨 있다. 학습자들이 놀이의 즐거움을 느끼며 게임을 진행하는 과정에서 이전 시간의 학습 내용을 자연스럽게 복습할 수 있도록 하였다.

학습한 지식을 확인하는 것뿐 아니라 학습한 지식을 적용할 수 있는 실제적인 상황을 제공하는 것 역시 중요하다. 놀이 활동은 이점에서도 의미를 갖는다. 승자를 가려야 하는 놀이 상황은 참여자의 경쟁심을 불러일으키는 갈등이 일어나기 쉬운 상황이다. 따라서 학습자들이 이 시간에 경험하는 카드놀이 상황은 학습 내용을 확인하는 동시에 학습한 의사소통 방법을 적용하고 실천할 수 있는 과제 상황으로서도 의미를 갖는다.

카드놀이를 통해 갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육에서 학습한 방법적 지식을 복습하고 실천에 적용해 본 후, 학습자들은 수료증을 작성한다. 수료증에 앞으로의 다짐을 적는 공간이 마련하여, 향후 학습한 내용을 실제 생활에 적용할 수 있는 의지를 다질 수 있도록 하였다.

■ 학습 목표 ■

- 언어적 갈등 해결 방법과 관련된 개념을 이해할 수 있다.
- 언어적 갈등 해결 방법을 내면화하면서, 또래 집단과 상호 작용할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 카드놀이를 통하여 1~4차시의 학습 내용을 종합적으로 이해하기

- 카드놀이를 통하여 갈등 상황 해결을 위해 바람직한 행동을 판단하기

■ 준비물 ■

카드놀이 도구, 학습지, 교육수료증, 필기도구

■ 학습 활동 과정 ■

단계	내용	유의점
도입 (7분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 <ul style="list-style-type: none"> - 감정에 대한 플래시 애니메이션 시청하며 배경지식을 활성화함 □ 학습 목표 확인하기 	
전개 (30분)	<p>【활동 1】 갈등 해결 카드놀이</p> <ul style="list-style-type: none"> - 놀이판과 카드 배부 - 놀이 방법 설명 - 모둠별로 갈등 해결 카드놀이 실시 <p>【활동 2】 갈등 카드 짝 맞추기 놀이(선택)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 놀이판과 카드 배부 - 놀이 방법 설명 - 모둠별로 갈등 카드 짝 맞추기 놀이 실시 	[활동 1]을 마친 후에 시간이 남거나, 추가로 학습이 필요하다고 판단되는 경우 [활동 2]를 수행한다.
정리 (8분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 □ 수료증 만들기 <ul style="list-style-type: none"> - 이전 차시까지의 학습 내용을 떠올리면서, 수료증에 앞으로 갈등 상황을 맞이했을 때 어떻게 대응할 것인지에 대해서 다짐하는 내용 쓰기 	



□ 동기 유발

활동목표

- '대화의 기술'이라는 영상물을 시청하며 일차적으로 공감적 듣기에 대한 이해를 심화시킬 수 있으며, 이차적으로는 대화, 친구, 듣기 태도 등에 대하여 심도 있게 생각해 볼 수 있을 것이다.
- 갈등 상황에서 어떻게 대응할 것인가라는 본 프로그램과는 넓은 의미에서 연관성을 찾을 수 있는 내용이라고 할 수 있으며, 이후에 이루어질 활동 중에서도 먼저 듣고, 이해하는 태도를 염두에 두고 활동에 임할 수 있도록 안내하는 역할을 할 수 있을 것이다.

[교사 설명(예시)]

여러분, 안녕하세요? 오늘은 영상물 한 편을 감상하며 수업을 시작할까 합니다. 여러분이 시청할 영상물의 제목은 '대화의 기술'입니다. 대화를 나눌 때 어떤 기술이 필요할지 생각하며 영상을 시청해 봅시다.

활동과정

- 『TV 동화 행복한 세상』 '대화의 기술'을 감상한다.



[출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=pUyr4bZ2cYM>

youtube 검색어: TV동화 행복한 세상-대화의 기술

- 시청한 영상에 대해 질문하기 전략을 통해 학생들의 배경지식을 활성화시킨다.
 - 여러분도 이러한 경험이 있나요?
 - 대화를 나누는 것과 자기 말을 쏟아내는 것은 어떤 차이가 있나요?
 - 진정한 대화는 어떤 대화일까요?

이럴 땐 이렇게

i 이 프로그램의 마지막 차시 도입 활동이므로, 동영상 시청 후 새로운 문제의식을 불러일으키는 발화나 활동으로 연결하기보다는, 학생들 스스로 대화, 친구, 경쟁 등에 대한 올바른 이미지를 형성하고, 이를 내면화할 수 있도록 하는 것이 바람직합니다. 예를 들면, “지금까지 우리는 친구와의 갈등 상황을 중심으로, 갈등은 왜 생기는지, 어떻게 말하는 것이 좋은지, 그리고 갈등 상황을 해결하기 위하여 어떤 방식으로 대응할 수 있는지 등에 대해서 학습하였습니다. 갈등을 해결하는 것, 그리고 좋은 친구가 되는 것, 좋은 말을 하고 잘 듣는 것 이 모두는 어쩌면 하나로 뭉쳐져 있어서 나눌 수가 없는 것일지도 모릅니다. 오늘 여러분들이 활동하게 될 카드 게임 활동을 하면서도, 상대의 말을 먼저 듣고 이해하는 것에서부터 대화를 시작할 수 있도록 하면 좋겠습니다.” 등과 같이 안내할 수 있습니다.

□ 학습 목표 확인하기

- 언어적 갈등 해결 방법과 관련된 개념을 이해할 수 있다.
- 언어적 갈등 해결 방법을 내면화하면서 또래 집단과 상호 작용할 수 있다.



□ 활동 1: 갈등 해결 카드놀이

활동목표

이 활동을 통해 학습자들은 이전 활동을 통해 복습한 내용 중 자신이 알고 있는 것과 그렇지 않은 것에 대한 자발적인 자기 점검의 과정을 수행할 수 있다. 일차적으로는 자신이 어떤 카드를 낼 것인가를 고민하면서 스스로 알고 있는 개념과 그렇지 않은 개념이 무엇인지를 판단하며, 이차적으로 다른 친구가 카드를 낼 때 그 친구가 알맞은 카드를 냈는가를 판단하며 스스로 자신의 이해 정도를 점검하는 것이다. 형식적인 자기 점검이나 평가보다 놀이를 통해 학습자가 스스로 즐거운 마음으로 자신의 앎을 점검하고 주요 개념을 자연스럽게 학습할 수 있도록 구안된 활동이다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 준비물: 갈등 카드(모둠별로 2벌), 갈등 해결 카드 놀이판(앞면), 갈등 카드 맞춤표(1모듬에 1장씩)
- 활동 과정
 - 1) 4~6명으로 모듬을 구성한다. 5명으로 구성하는 것이 가장 적절하다.
 - 2) 모듬별로 각각 갈등 카드 2벌, 놀이판, 갈등 카드 맞춤표 1장을 나누어 준다.
 - 3) 갈등 카드 맞추기 놀이 방법을 학생들에게 설명한다. 이때, 놀이 방법은 학생들이 비교적 익숙한 것인데 반해, 갈등 카드의 구성은 낯설므로 갈등 카드의 구성에 대해 보다 상세한 설명을 제공한다.
 - 4) 모듬별로 놀이를 진행하게 한다. 이때 교사는 순회 지도하며 학생들의 질문에 대한 대답해 주거나, 학생들 간에 과도한 경쟁으로 인한 다툼이 발생하지 않도록 중재한다.
 - 5) 모듬별로 승리자를 소개하고 다음 활동으로 넘어간다.

이럴 땐 이렇게

i 이 활동에 할당된 시간은 총 20~25분으로, 교사가 놀이 도구를 나누어 주고 방법을 간략하게 설명하는데 5분 정도의 시간이 걸린다고 가정했을 때, 학생들이 놀이를 진행할 수 있는 시간은 15~20분 남짓이다. 이 경우 학생들이 놀이 한 판을 끝내는 데 걸리는 시간이 각기 다를 수 있다. 이 경우, 비교적 놀이가 빨리 끝난 모둠은 놀이를 다시 한 번 수행할 수 있도록 지도한다. 놀이 진행이 더딘 모둠의 경우 20분의 제한 시간을 주고 제한 시간이 끝난 시점에서 가장 적은 수의 카드를 가진 친구가 승리하는 방식으로 놀이를 종료시킨다. 학생들이 시간을 파악할 수 있도록, 교실 내에서 활용할 수 있는 스크린에 초시계를 띄워 놓는 것도 좋은 방법이 될 수 있다.

[갈등 해결 카드놀이 방법]

5장의 갈등 카드를 내용이 보이게 놓고, 차례대로 바닥의 카드와 짝을 이루는 카드를 내서, 짝이 맞는 경우 해당 카드를 버리고 잘못된 짝을 내거나 짝이 되는 카드가 없는 경우에는 카드를 하나 더 갖는 놀이이다. 놀이 종료 시점에 카드를 가장 적게 가진 사람이 승리한다.

1. 사용되는 카드

- 갈등 카드:** 본 교육 내용의 주요 개념이 적혀 있는 '개념 카드'와 해당 개념에 대한 설명이 적혀 있는 '설명 카드' 2종류로 구성되어 있다. 개념 카드에는 설명 카드에서 설명하는 개념이 적혀 있거나, 설명카드의 내용 속 빈칸에 들어가기에 알맞은 개념이 쓰여 있다. 서로 짝을 이루는 '개념 카드'와 '설명 카드'는 15쌍으로 30장의 카드가 한 벌을 이룬다. 본 게임에는 모둠별로 2벌(60장)이 필요하다.
- 도움 카드:** 낼 수 있는 카드가 없거나 놀이의 흐름을 바꾸고 싶을 때 1사람당 1번 사용할 수 있다. 자신에게 도움이 될 수도 있지만 다른 사람에게만 도움이 될 수도 있다.

2. 놀이판 구성

- 문제 자리:** 짝을 맞추어야 하는 갈등 카드를 올려 두는 자리
- 정답 자리:** 문제 자리의 짝이라고 생각하는 갈등 카드를 올리고 정답을 확인받는 자리
- 도우미 자리:** 도우미가 앉아서 카드를 주고받는 자리
- 성공 카드 자리:** 짝 맞추기를 성공한 카드를 모아 두는 자리
- 사용한 자리:** 참여자들에게 카드를 나누어주고, 문제 자리에 한 장씩 카드를 돌린 후, 남은 카드를 올려 두는 자리. 자신의 차례에 낼 수 있는 카드가 없거나 잘못된 짝 카드를 정답 자리에 올린 경우, 남은 갈등 카드에서 카드를 한 장 받는다.
- 도움 카드 자리:** 도움 카드를 놓는 자리



3. 놀이 진행 방법

① 놀이 준비

1) 도우미 친구를 한 명 선정한다. 자원자가 없으면, 가위바위보를 통해 결정한다.

- 도우미: 카드를 나누어 주고, 카드의 짝이 맞는지를 확인하는 진행자 겸 심판이다.
- 선정된 도우미는 놀이판의 도우미 자리 쪽에 앉는다.

2) 도우미의 주도 아래 나머지 참가자들은 놀이 차례를 정한다.

- 가장 먼저 시작할 친구를 정해, 그 친구부터 시작하여 오른쪽 방향으로 차례를 넘긴다.

3) 도우미는 아래의 순서에 따라 **갈등 카드**를 나누어 준다.

- ① 60장의 **갈등 카드**를 골고루 잘 섞은 후, 참가자들에게 앞서 정해진 순서대로 5장씩 나누어 준다.
 - 참가자들은 자신이 받은 카드를 확인한 후, 다른 참가자들이 볼 수 없게 잘 들고 있도록 한다.
- ② 5장의 **갈등 카드**를 **문제 자리**에 그 내용이 보이게 문제 자리에 1장씩 둔다.
 - 문제 자리에는 **개념 카드**와 **설명 카드**가 모두 올 수 있다.
 - 같은 카드가 나와도 나온 순서대로 문제 자리에 올려 둔다.
- ③ **남은 갈등 카드**는 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 **남은 갈등 카드 자리**에 놓는다.
- ④ 5장의 **도움 카드**도 골고루 섞은 후 내용이 보이지 않게 뒤집어 놀이판의 **도움 카드 자리**에 놓는다.

② 놀이 시작

4) 아래의 방법에 따라 정해진 차례대로 **갈등 해결 카드놀이**를 시작한다.

- ① 참가자는 자신의 차례가 되면 **문제 자리**의 카드와 짝이 되는 카드를 그 아래 **정답 자리**에 낸다.
 - 문제 자리에 **개념 카드**가 있는 경우 **정답 자리**에 **설명 카드**를, 문제 자리에 **설명 카드** 있는 경우 **정답 자리**에 **개념 카드**를 올린다.
 - 도우미는 <갈등 카드 짝 맞추표>를 보고, 참가자가 정답 자리에 낸 카드가 문제 자리 카드의 짝이 맞는지 확인하여 알려준다.
- ② 정답일 경우: 도우미는 짝을 이룬 2장의 카드를 **사용한 카드 자리**로 치워 주고, 비어 있는 문제 자리에 **남은 갈등 카드** 한 장을 새로 놓는다.
- ③ 오답일 경우: 참가자는 정답 자리에 잘못 낸 카드를 다시 가져가고 **남은 갈등 카드 자리**에 있는 카드 1장을 더 받는다.
- ④ 낼 수 있는 카드가 없는 경우: **남은 갈등 카드 자리**에서 카드 1장을 받고 다음 차례로 넘어가거나, **도움 카드**를 사용한다.
 - **도움 카드**는 자신에게 도움이 되거나, 혹은 다른 참가자에게 도움이 되는 내용을 담고 있는 카드로 1사람당 1번만 사용할 수 있다.
 - 도움 카드는 낼 수 있는 카드가 없을 때뿐만 아니라 놀이의 판도를 바꾸고 싶을 때에도 쓸 수 있다.
 - 참가자가 도움 카드를 사용하겠다고 말하면, 도우미는 참가자가 도움 카드를 고를 수 있도록 도움 카드를 펼쳐준다.

- 도움 카드를 사용한 참가자는 도움 카드 중 하나 뽑아, 그 내용을 전체 참가자와 공유한다.
- 전체 참가자가 도움 카드의 내용을 따른 후 다음 차례로 넘어간다.
- 도우미는 사용한 도움 카드를 사용한 카드 자리에 치워 둔다.

③ 놀이 종료

5) 참가자 중 누구라도 카드를 모두 없애면, 그 참가자 승리하고 놀이는 종료된다.

- 갈등 카드가 모두 떨어지거나, 제한 시간이 다 된 경우에도 놀이가 종료되며, 종료 시점에 남아 있는 카드의 수가 가장 적은 사람이 승리한다.

□ 활동 2: 갈등 카드 짝 맞추기 놀이

활동 목 표

이 활동은 학습자가 재미있는 놀이를 즐기는 동시에 자연스러운 복습이 이루어질 수 있도록 구안되었다. 학습자에게 배부되는 '갈등 카드 짝 맞추표'는 이전 시간의 학습한 내용이 종합된 일종의 요약지이나, 학습자들이 이것을 학습 대상이 아닌 놀이를 위한 도구로 인식하게 하였다. 학습자는 놀이에서 이기기 위해 '갈등 카드 짝 맞추표'의 내용을 반복적으로 확인하게 되며 이 과정에서 자발적으로 이전의 학습 내용을 복습하게 된다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정

- 준비물: 갈등 카드(모둠별로 1벌), 갈등 해결 카드 놀이판(뒷면), 갈등 카드 짝 맞추표(전체 학생 수만큼)
- 활동 과정
 - 1) 4~6명으로 모둠을 구성한다. 5명으로 구성하는 것이 가장 적절하다.
 - 2) 각각 갈등 카드 1벌, 놀이판, 갈등 카드 짝 맞추표(모둠원 수만큼)를 나눈다.
 - 3) 아래의 갈등 카드 맞추기 놀이 방법을 학생들에게 설명한다.
 - 4) 모둠별로 놀이를 진행하게 한다. 이때 교사는 순회 지도하며 학생들의 질문에 대한 답을 해주고, 학생들 간에 과도한 경쟁으로 인한 다툼이 발생하지 않도록 중재한다.
 - 5) 모둠별로 승리자를 소개하고 다음 활동으로 넘어간다.

[갈등 카드 짝 맞추기 놀이 방법]

갈등 카드의 내용이 보이지 않게 뒤집어 놓은 상태에서 차례대로 한 사람당 2개의 카드를 무작위로 뒤집어 해당 카드의 위치와 내용을 확인하여 짝을 이루는 개념 카드와 설명 카드를 찾는 놀이이다. 모든 카드의 짝을 맞추었을 때 가장 많은 카드를 찾아낸 사람이 승리한다.

갈등 카드: 본 교육 내용의 주요 개념이 적혀 있는 '개념 카드'와 해당 개념에 대한 설명이 적혀 있는 '설명 카드' 2종류로 구성되어 있다. 개념 카드에는 설명 카드에서 설명하는 개념이 적혀 있거나, 설명 카드의 내용 속 빈칸에 들어가기에 알맞은 개념이 쓰여 있다. 서로 짝을 이루는 '개념 카드'와 '설명 카드'는 15쌍으로 30장의 카드가 한 벌을 이룬다.

<게임 방법 및 순서>

1. 갈등 해결 카드 놀이판의 뒷면을 책상 위에 펼친다.
2. 갈등 카드를 골고루 섞은 후 내용이 보이지 않도록 뒤집어 놀이판 번호판에 1장씩 올려놓는다.
3. 가위바위보를 하여 가장 먼저 놀이 차례를 정한다.
4. 자신의 차례가 되면 2장의 카드를 뒤집어 내용을 확인한다.
5. <갈등 카드 짝 맞추표>를 확인하여, 뒤집은 2장의 카드가 서로 짝을 이루는 개념 카드와 설명 카드인 경우 그 카드를 갖는다.
6. 짝이 아닌 경우, 뒤집었던 두 장의 카드를 다시 보이지 않게 뒤집어 놓는다.
7. 카드의 짝을 맞춘 사람은 한 번 더 2장의 카드를 뒤집을 수 있는 기회를 갖는다.
8. 다른 친구의 차례에도 카드의 내용과 위치를 잘 기억해 두어야 도움이 된다.
9. 카드가 모두 사라졌을 때, 가장 많은 카드를 가지고 있는 사람이 승리한다.

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30



□ 학습 내용 정리하기

- 카드놀이에 나왔던 주요 개념 다시 살펴보기
- 카드놀이를 하면서 느꼈던 점 말하기

□ 갈등 해결을 위한 의사소통 교육 수료증 쓰기

활동 목표

이 활동은 학습자들에게 학습 과정을 모두 수료했다는 보람을 느끼게 해주기 위해 수료증 쓰기의 형태로 구안되었다. 형식은 수료증이지만 수료증 안에 앞으로의 다짐을 적을 수 있는 빈칸을 마련하여 학습한 내용을 실제 생활에 적용할 수 있는 의지를 다질 수 있도록 하였다. 또한 수료증 안에 함께 활동한 모둠원들이 수료증의 주인의 다짐을 응원하는 서명을 하는 공간을 마련하여, 개인의 다짐을 또래 간의 합의된 약속으로 만들어 다짐이 보다 영향력을 가질 수 있도록 하였다.

활동 형태

- 개별 활동, 모둠 활동

활동 과정

- 교사의 안내에 따라 수료증의 가장 위에 자신의 이름을 먼저 적는다.
- 놀이 활동에서 사용했던 카드의 내용을 살피며, 개념 카드와 설명 카드의 내용을 참고하여 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각되는 3가지를 골라 선언문에 다짐 부분을 작성하고, 그 아래 서명한다.
- 이후 모둠원끼리 수료증을 돌려 보며, 친구의 다짐을 응원하는 서명을 한다.
- 모둠원의 서명이 끝나면, 국립국어원장 직인을 받아 수료증을 완성한다.

[교사 설명(예시)]

이제 모든 교육 활동의 마무리로 수료증을 함께 작성해 보도록 하겠습니다.

- 먼저 '갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증' 바로 아래 자신의 이름을 크게 적습니다. 그리고 '앞으로' 뒤에 자신의 이름을 다시 한 번 적습니다.

- 다음으로, 오늘 놀이 활동을 하면서 확인했던 학습 내용 중에 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각하는 3가지 내용을 골라 ‘첫째’, ‘둘째’, ‘셋째’라고 쓰인 뒤에 자신의 결심을 적습니다.
- ‘약속합니다’라고 쓰인 아래에 자신의 이름을 적고, 앞서 다짐한 세 가지 내용에 대한 실천 의지를 담아 자신의 서명을 합니다.
- 각자 수료증을 완성했다면 모둠별로 서로의 수료증을 돌려보며 수료증의 주인인 친구의 서명 아래에 자신의 이름을 적고 친구를 결심에 대한 응원을 보내는 서명을 합니다. 모둠원에게 서명을 모두 받았다면, 맨 아래에 오늘 날짜를 적고, 선생님에게 수료증을 가져와 국립국어원장 직인을 받아 수료증을 완성하면 되겠습니다.

이럴 땐 이렇게

- i** 개별적으로 학습자에게 수료증의 직인을 찍어줄 시간이 부족하다면, 수업 시작 전에 직인을 미리 찍어 수료증을 배부하고 직인을 받는 활동을 생략할 수 있다.

갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증

홍길동

앞으로 나 **홍길동** 는(은) 본 교육을 통해 배운 내용을 바탕으로 친구들과의 갈등 상황에서
첫째, 친구의 이야기를 공감하며 경청하고
둘째, 나의 감정을 정확하고 구체적으로 이야기하고
셋째, 상황에 적절한 갈등 해결 방식을 사용
 하여 즐겁게 갈등 상황을 대처해 나가도록 노력할 것을 약속합니다.

이름: **홍길동** (서명)

유생아 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이름: 유생아 (서명)
김진희 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이름: 김진희 (서명)
오지은 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이름: 오지은 (서명)
송현정 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이름: 송현정 (서명)

2017 년 3 월 12 일

국립국어원장 (인)

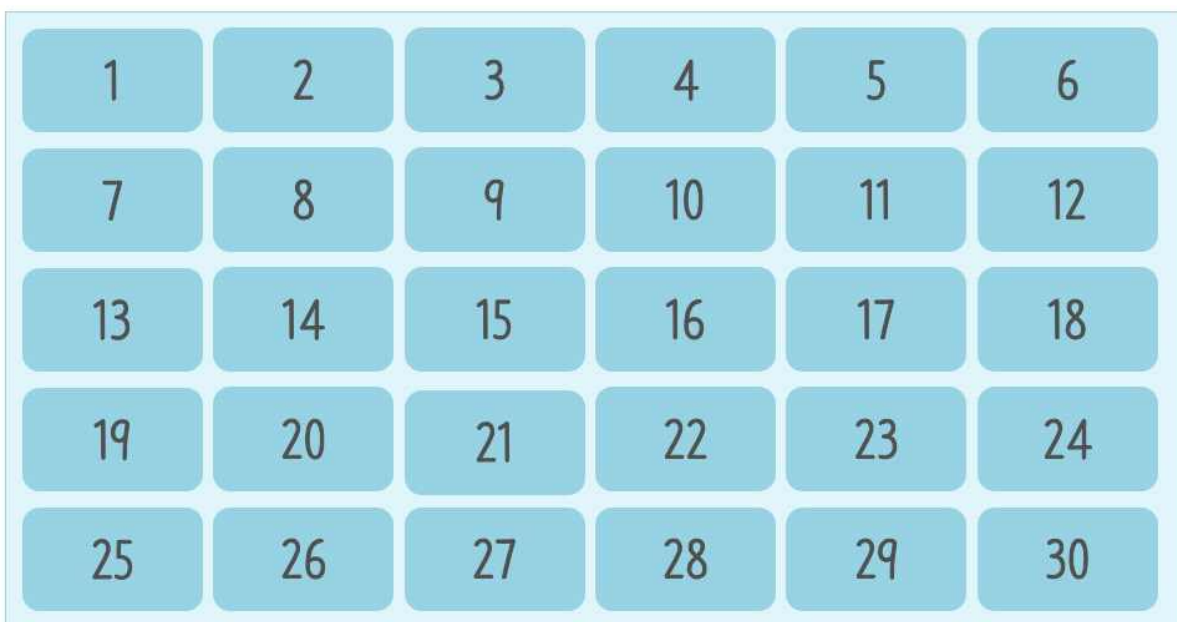


□ 게임판(앞면) - 갈등 해결 카드놀이용

- 크기: A3 크기, 가로 배열(가로 420mm × 세로 297mm)
- 게임판 예시(축소본)



□ 게임판(뒷면) - 갈등 카드 짝 맞추기 놀이용



□ 갈등 카드 맞추표(용어 설명서)

갈등 카드	
개념 카드	설명 카드
갈등	서로의 입장이나 견해, 이해관계가 달라서 일어나는 충돌을 의미한다. 모든 사람들은 저마다 고유한 가치관과 입장을 가지고 있기 때문에 _____은 언제 어디서나 발생할 수 있다. 따라서 _____을 현명하게 풀어나갈 수 있는 의사소통 방법을 아는 것이 중요하다.
언어	_____는 갈등을 일으키는 원인인 동시에 갈등을 해결하는 수단이다.
감정 어휘	갈등 상황을 해결하기 위한 의사소통 상황에서 자신의 감정을 상대방에게 정확하게 표현하는 것이 중요하다. 따라서 갈등 상황에서는 자신의 감정을 정확하게 표현해 주는 _____를 사용하여 대화해야 한다.
비언어적 표현	몸짓, 표정 등을 사용하는 표현 방법을 의미한다. 친구와의 갈등 상황에서는 말뿐만 아니라 친구의 몸짓이나 표정과 같은 _____에도 주의를 기울여 친구의 이야기를 들으면 친구가 느끼는 감정을 보다 잘 이해할 수 있다.
준언어적 표현	같은 말을 하더라도 어떤 말투를 사용하느냐에 따라 전달되는 감정이 달라진다. 따라서 갈등 상황에서 말의 내용뿐 아니라 목소리의 강약, 높낮이, 가락과 같은 _____에 주의를 기울여 친구의 감정이 상하지 않도록 주의해야 한다.
관찰	비폭력 대화의 첫 번째 단계로, 상대방의 행동에 대한 판단이나 평가를 하지 않고 상대방의 행동을 있는 그대로 _____하여 표현해야 하는 단계이다.
느낌	비폭력 대화의 두 번째 단계로, 상대방의 어떤 행동으로 인해 갈등 상황에서 자신이 느낀 _____을 표현하는 단계이다.
욕구	비폭력 대화의 세 번째 단계로, 자신이 갈등 상황에서 자신이 느낀 어떤 느낌을 불러일으키는 원인이 되는 _____를 이야기하는 단계이다. 보통 자신이 필요로 하는 것이나 중요하게 생각하는 것 등을 이야기한다.
부탁	비폭력 대화의 마지막 단계로, 자신이 상대방에게 원하는 바를 표현하는 단계이다. 원하는 바를 구체적으로 _____해야 하며, 무엇을 하지 말아 달라고 하기보다는 해주었으면 하는 것을 질문하는 방식으로 _____하는 것이 좋다.
경청	갈등 상황에서는 내 입장을 잘 표현하는 것만큼 상대의 이야기를 잘 듣는 것이 중요한데 이처럼 상대의 이야기 감정과 욕구를 이해하고 공감하며 이야기를 듣는 것을 ‘공감적 _____’이라 한다.
회피형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 갈등 상황을 없는 것처럼 행동하거나 갈등하는 상대와의 대화를 시도하지 않는 방식을 의미한다.
순응형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 자신의 관점을 강하게 상대방에게 주장하지 않고, 상대가 주장을 따르는 방식을 의미한다.
경쟁형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 갈등 상황에서 자신의 관점을 강하게 주장하여 상대의 주장을 무찌르는 방식을 의미한다.
타협형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 갈등 상황에 대한 해결 방법에 만족하지는 않지만, 자신의 주장이 아예 받아들여지지 않는 것보다는 낫다고 생각하여, 서로 상대의 입장을 부분적으로만 수용하는 방식을 의미한다.
협력형	갈등 상황에 대처하는 방식의 하나로, 자신과 상대방 모두를 배려하여 상대와 내가 모두 만족할 수 있는 ‘우리의 방식’을 찾는 방식을 의미한다.

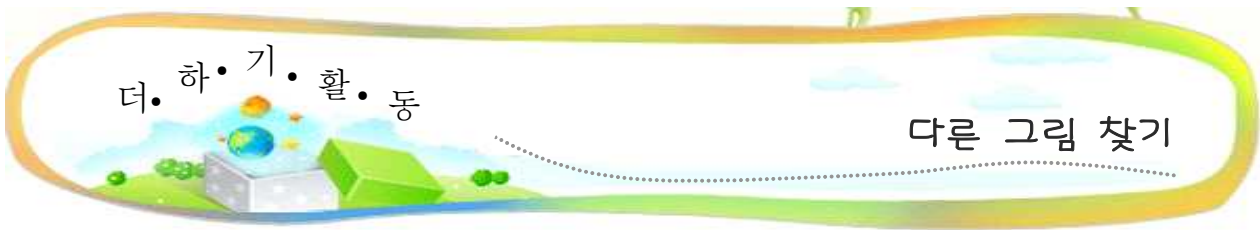
도움 카드	
카드 내용	취해야 할 행동
나만 빼고	갈등 카드 한 장씩 받기 도우미는 남은 갈등 카드의 윗장부터 차례대로 갈등 카드를 나누어 준다
나만	자신의 카드 중 한 장을 골라 놀이판의 문제카드 한 장과 교환하기
모두 함께	자신에게 필요 없는 카드를 한 장 골라서 오른쪽 사람에게 전달
모두 함께	남은 갈등 카드에서 카드 한 장을 뽑아 자신의 카드 교환하기 도우미는 남은 갈등 카드에서 한 장의 카드를 뽑을 수 있도록 카드를 펼쳐준다. 참가자들이 버린 카드는 다시 남은 카드 속에 잘 섞어 둔다.
모두 함께	_____왼쪽 사람의 카드 한 장을 뽑아 가져오기(본인부터)

□ 갈등 카드

- 크기: 가로 5.7cm * 세로 8.2cm
- 종류
 - ① 갈등카드: 각 번호별로 용어카드 2장+설명카드 2장 제작 × 15개=60개
 - ② 도움카드: 종류별 각 1장씩, 총 5장
- 디자인 예시
 - 카드 밑의 번호는 카드 회수 후 교사들이 카드의 잃어버린 짝 등을 확인하기 위한 것.
 - 개념과 설명 짝 사이에 번호가 연관성이 없게 부여할 것.



[갈등 카드 건본]



이 활동은 모둠을 중심으로 이루어지는 갈등 해결 카드 게임을 원활하게 진행하기 위한 모둠 세우기 활동의 일환입니다. 간단하고 누구나 참여할 수 있는 ‘다른 그림 찾기’ 과제를 통해 ‘모둠 간에는 경쟁’이, ‘모둠 내에서는 협동’이 일어날 수 있도록 합니다. 2분 동안 다른 그림을 더 많이 찾는 모둠에게 간단한 시상을 하는 방식을 통해, 모둠 내에서 다양한 방식으로 협동이 일어날 수 있도록 합니다.



1. “다른 그림 찾기” 활동지를 모둠별로 1장씩 배부합니다.
 2. 활동지에 인쇄된 두 그림 중 서로 다른 부분을 모둠별로 최대한 많이 찾을 수 있도록 안내합니다.
 3. 활동이 끝나면, 모둠별로 찾은 개수를 합산합니다.
- ※ 1회는 연습용으로 실시하고, 2회부터 본 활동으로 실시할 수도 있습니다.

이럴 땐 이렇게

i · 처음에는 시간제한을 두지 않고 연습으로 실시하며, 두 번째 활동은 2분으로 시간을 제한하여 실시함으로써 모둠별 경쟁을 유도할 수 있습니다.

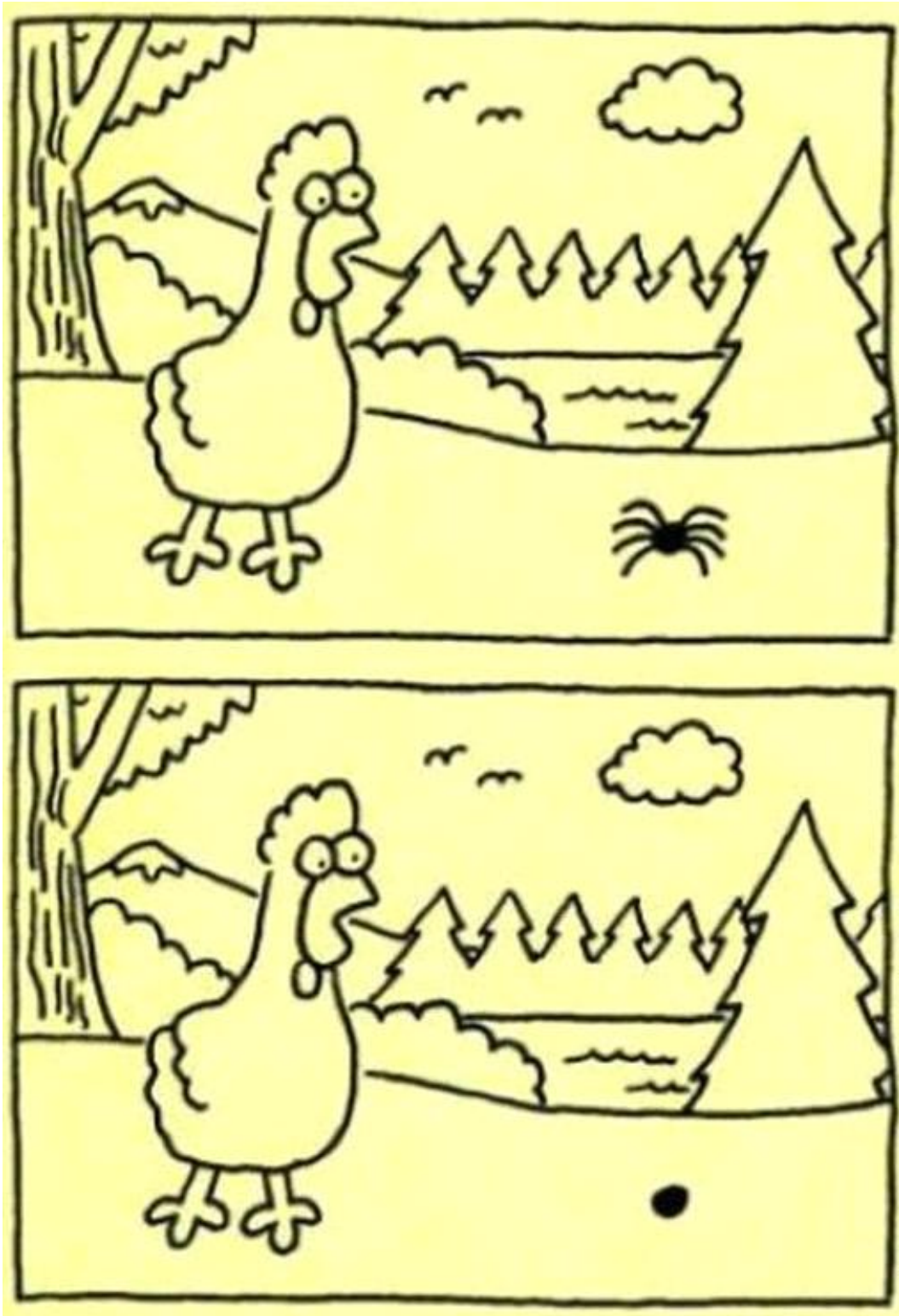
· 시상을 위한 경쟁을 유도할 때에는 공정성을 기하기 위하여, 활동지 배부 시 지도 교사가 활동지 뒷면에 모둠명(또는 모둠번호)을 기록하고, 이를 책상에 뒤집어서 배부하며, 시작 지시 전까지는 활동지를 뒤집지 않도록 합니다.

· 학생들의 수준에 맞게 제시된 활동지를 활용하거나 교사가 따로 준비한다.

[다른 그림 찾기 활동지 1]



[다른 그림 찾기 활동지 2]





강등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증

앞으로
첫째,
둘째,
셋째,

본(은) 본 교육을 통해 배운 내용을 바탕으로 친구들과의 갈등 상황에서

하여 슬기롭게 갈등 상황을 대처해 나가고자 노력할 것을 약속합니다.

이름: (서명)

본(은)
본(은)
본(은)
본(은)

의 결심에 지체할 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이는
의 결심에 지체할 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이는
의 결심에 지체할 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이는
의 결심에 지체할 수 있도록 권해서 응원하겠습니다. 이는

(서명)
(서명)
(서명)
(서명)

20 년 월 일

국립국어원장 (인)



1. 친구 관계에서의 의사소통

1) 친구 관계의 유형

친구라는 말은 다양한 종류의 관계를 포괄한다. 소꿉놀이를 하며 노는 학령기 전 아이들에서부터 고등학교에서 끼리끼리 연합하는 10대들, 함께 사회화의 과정을 겪는 커플, 무엇이든 해줄 수 있는 가장 친한 친구에 이르기까지 그 관계는 다양하다. 지금 보는 것처럼, 서로 다른 유형의 친구 관계는 서로 다른 종류의 의사소통과 관련이 있다.

가) 아동기 대 성인기: 친구 관계의 몇몇 구성 요소는 평생에 걸쳐 달라지지 않는다. 예를 들면, 자기노출은 아동기에서부터 노인기까지의 친밀한 관계에서 보편적이다. 그러나 다른 측면에서는 친구 관계의 특성이 개인의 성숙도에 따라 달라진다. 유치원 아이들의 친구 관계는 오래가지 않는다. 그들은 일시적인 놀이 친구와 시간을 즐긴다. 아이들은 자라면서 대부분 안정적인 친구 관계를 형성하지만, 주로 상대방에 대한 공감 능력 없이 자신의 욕구를 충족시키기 위한 것이다. 청소년기 동안의 주요 특징으로, 이때의 친구 관계는 종종 가족보다 더 중요하다. 이러한 10대들은 친구를 단순히 놀이 친구나 활동을 같이 하는 동무가 아니라, 자신들의 개인적 자질을 위해 중요한 것으로 여기기 시작한다.

청소년들은 자신들의 익숙한 환경을 떠나면서 더 만족스런 친구들로 교제의 범위를 넓힌다. 지원, 지지, 신뢰, 헌신, 자기노출과 같은 친구로서의 중요한 자질이 이 시기쯤에 안정되고 성숙된다. 결혼과 가족에 대한 책임감이 증가하면서, 강력한 친구 관계를 갖고 싶은 욕구는 여전하지만 친구들을 지지하기 위해 사용할 수 있는 시간은 줄어든다. 그러나 노인기의 친구 관계는 특히 사회적 지지의 수단으로서 중요하다. 강력한 친구 관계는 만족감과 건강 둘 다에 기여한다.

나) 장기간 대 단기간: 어떤 친구 관계는 수년 동안 혹은 평생 이어지는 반면, 어떤 친구 관계는 (고등학교 졸업, 이사, 이직과 같은) 삶의 변화로 인해 시들해지거나 끝난다. 오늘날의 과학 기술은 원거리 때문에 친구 관계가 끝날 가능성을 감소시켜 주지만, 어떤 친구 관계는 면 대 면 접촉 없이는 흔들리거나 깨진다. 친구 관계가 단기간에 끝나는 또 다른 이유는 가치의 변화 때문이다. 여러분도 한때 파티나 밤의 유흥을 함께 즐긴 친구들이 있겠지만, 성장해서 그러한 삶의 단계를 벗어나면 이들에 대한 매력은 시들해진다.

다) 관계 지향 대 과업 지향: 소프트볼 팀원, 동료직원, 동료 영화광처럼 때로 우리는 공유한 행위 때문에 친구를 선택하기도 한다. 주로 특정 행위를 중심으로 관계가 이루어지면 그러한 유형의 친구들은 과업 지향으로 보인다. 반면, 관계 지향 친구 관계는 공유한 행위와는 별도로 상호 호감과 사회적 지지에 기반을 둔다. 물론, 이렇게 범주는 서로 중첩되기도 해서, 어떤 친구 관계는 활동의 공유와 정서적 지지 모두에 바탕을 둔다.

라) 많은 개방 대 적은 개방: 여러분은 친구들에게 자신에 대한 말을 얼마나 많이 하는가? 틀림없이 여러분의 개방 수준은 친구마다 다를 것이다. 어떤 친구는 여러분의 일반적인 정보만 알고 있는 반면, 다른 친구는 여러분의 개인적인 비밀도 알고 있다.

마) 높은 의무감 대 낮은 의무감: 그들을 위해 무엇을 할 수 있는지 그리고 얼마나 빨리 할 수 있는지의 측면에서, 우리는 그들을 위해 무엇이든 해야 하는 그런 친구가 있는 반면, 어떤 친구에게는 그러한 의무감을 크게 느끼지 않는다. 매우 친한 친구가 우리에게 부탁을 해올 때, 전화를 걸 때, 심지어 페이스북에 우리를 올릴 때도, 그런 친구에게는 더 빨리 반응한다.

바) 빈번한 접촉 대 간헐적 접촉: 여러분은 아마 몇몇 친구들과는 긴밀하게 접촉할 것이다. 운동을 하거나 여행을 다니고 교제를 하며, 매일 스카이프(skype)를 할 것이다. 또 어떤 친구들과는 자주 연락하지 않고 가끔 통화를 하거나 전자 메시지 정도를 주고받는다. 물론 간헐적 접촉이 개방 수준이나 의무감과 반드시 관련이 있는 것은 아니다. 가까운 친구들과 일 년에 겨우 한 번 보는 경우도 있지만, 그들은 공유한 정보의 폭과 넓이의 측면에서 서로를 잘 안다.

2) 친구 관계와 소셜 미디어

실생활에서는 친구로 여기는 사람을 언급하는 것은 어려운 일이 아니지만, 인터넷을 친구 관계를 좀 더 복잡하게 만들어왔다. 페이스북에서 “친구”란 파티나 휴가철에서 한번 만난 사람, 수년 동안 보지 못한 학우나 이웃, 온라인에서는 만났지만 실제로는 본적이 없는 사람, 심지어 자신의 친구 목록을 키우기 위해 단순히 여러분의 이름을 올려놓은 사람도 될 수 있다.

이 모든 가능성에도 불구하고, 사회적 관계망 사이트는 새로운 관계를 만들기보다는 주로 현재 친구 관계를 유지하고 오래전 친구 관계를 회복하는 데 쓰인다. 가령, 페이스북 연결을 가장 많이 하는 관계는 고등학교 동창 사이다. 심지어 모르는 사람을 온라인에서 만났더라도, 관계가 가까웠지만 그들은 면대면 만남을 시도할 가능성이 크다. 이러한 발견에 따르면, 소셜 미디어가 전형적으로 면대면 의사소통을 대체하는 것이 아니라, 면 대 면에서 발달한 친구 관계를 지지하고 되살리는 수단이다.

친구 관계와 소셜 미디어에 관한 가장 흥미로운 연구는 아마도 사람들이 사회적 관계망 사이트에서 가지고 있는 친구의 수이다. Pew Research Center의 설문 조사를 보면, 페이스북 사용자들은 평균적으로 245명의 친구들을 가지고 있다. 연구는 “친구가 많을수록 좋다”는 원리는 어느 정도만 사실이라는 것을 보여준다. 페이스북 친구 수와 그러한 친구 관계에 대한 타인의 지각 간에는 곡선적 관계가 있다. 페이스북 친구가 너무 없으면, 다른 사람들은 여러분을 (아마도 사실과 다르게) 비사교적이거나 비호의적이라고 여길 것이다. 반면, 너무 많은 온라인 친구를 갖고 있으면, 사람들은 그러한 관계가 덜 진실하다고 생각할 것이다.

한 진화인류학자는 인간 뇌에서 처리할 수 있는 관계의 최대 수는 150명이라고 제안했다. 정확한 숫자는 변할 수 있지만, 너무나 많은 사람들을 “친구”로 부르는 것은 의미 있는 관계를 위해 사용하는 “친구”라는 말의 정의를 확장한다는 것이 핵심이다. 페이스북 사용자들은 그들의 많은 “친구들”이 정확하게는 “지인들”로 분류될 수 있다는 사실을 인정하고 있다.

물론 사회적 관계망 사이트가 친구와의 의사소통을 위한 유일한 매체는 아니다. 전화, 문자 메시지, 이메일, 심지어 블로그도 친구들과 연락할 수 있는 수단이다.

[출처] Adler, R. B. & Russell, F. Proctor II (2013), *Looking Out, Looking in*(14th ed.), Cengage Learning, 정태연 역(2015) 『인간관계와 의사소통의 심리학』, 교육과학사.

<기억 공책>

훗날 기억할 만한 오늘을 살고 있나요?

기억 공책에 오늘 당신의 마음과 생각을 채워보세요.



언어를 통해
청소년의 소통능력을
신장하기 위한
교육 프로그램

특강용

- 또래 간 갈등 상황을 통해 갈등의 개념 알기
- 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기
- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 알기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기
- 자신의 갈등 대응 유형 알아보기



특강

■ 차시 개관 ■

이 시간에는 우리의 삶 속에서 발생하게 되는 갈등을 보다 건강하게 해결하기 위한 의사소통의 방법들을 학습하도록 한다. 먼저 갈등은 학교생활이나 일상생활에서 언제라도 생길 수 있는 자연스러운 것임을 인식하고 이해하는 것에서 수업은 시작된다. 다음으로 갈등 상황에 직면했을 때 자신이 느끼는 감정과 욕구를 파악하고 이를 언어로 표현하는 방법을 배운다. 이때 자신의 감정을 정확하고 적절하게 전달하기 위한 다양한 감정 어휘에 대해서도 알 수 있어야 한다. 또한 갈등에 대한 인식과 적절한 감정 표현을 바탕으로 갈등 상황에 맞게 대처할 수 있는 다양한 방식을 이해한다. 이러한 일련의 과정을 통해 갈등 상황을 해결하는 능력을 신장시킬 수 있다.

■ 학습 목표 ■

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 이때 언어가 갈등 해결의 도구임을 알 수 있다.
- 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정이 무엇인지를 이해하고 적절한 감정 어휘를 활용하여 이를 표현할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.

■ 교육 내용 ■

- 또래 간 갈등 상황을 통해 갈등의 개념 알아보기
- 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기

- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 체험하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기
- 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

■ 준비물 ■

붙임 쪽지, 전지, 학습지, 필기도구, 감정 측정기

■ 학습 활동 과정 ■

<90분 수업>은 1~5차시 수업을 중요한 내용을 압축하여 한 회분의 프로그램으로 구성하였다. 전체의 흐름은 갈등의 개념 및 갈등과 언어의 관계를 인식하는데에서 시작하는데, 90분 시간 동안 많은 학습 내용을 다루어야 하므로 전체 내용이 모두 설명 위주이거나 모두 활동성이 강한 것은 바람직하지 않다. 전반부에서는 흥미를 가지고 쉽게 참여할 수 있는 문장 만들어 보기, 비폭력 대화 표현해 보기 등의 활동을 바탕으로 개념적인 부분들을 교사가 잘 설명해 줄 수 있도록 한다. 후반부에서는 전반부 활동에서 형성된 친밀감과 배경 지식 등을 바탕으로 활동을 진행하도록 한다. 이 활동들은 직간접적으로 전반부 활동의 종합 및 응용이 되며, 갈등 해결을 위한 의사소통의 전략을 보다 구체적으로 학습하는 과정으로 구성하였다.

단계	내 용	유의점
도입 (10분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 동기 유발 - 또래 갈등과 관련한 영상 시청하기 <ul style="list-style-type: none"> - 또래 사이에서 발생하는 갈등 상황에 대한 영상을 시청하고 이를 통해 또래와 갈등을 겪었던 경험을 상기해 본다. - 영상이나 갈등 상황의 사례를 토대로 갈등과 언어의 관계에 대해 설명한다. □ 학습 목표 확인하기 	
전개1 (30분)	<p>【활동 1】 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 영상을 시청하고 자신의 경험을 떠올려 본 것을 바탕으로 자신이 생각하는 갈등의 개념을 비유적 문장으로 써 본다. - 갈등이 일상적이고 필연적인 것임을 설명한다. - 갈등과 언어의 관계를 나타내는 문장 완성하기 <p>【활동 2】 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 모둠별로 갈등 상황에서 자신의 감정과 욕구를 파악하여 비폭력대화 4단계로 구성해 본다. - 보다 적절한 감정 어휘는 없었는지 생각해 본다. 	
(쉬는 시간 - 자율 선택)		
전개2 (25분)	<p>【활동 3-1】 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 체험하기¹⁸⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대응 유형별 상황 대본을 보고, 심층적으로 이해한 내용을 모둠별로 토의하기 <p>【활동 3-2】 토의 내용 발표하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 결과물을 각 모둠 대표가 발표하고, 나머지 학생들은 발표를 들으면서 다양한 갈등 대응 유형에 대한 이해를 심화하기 <p>【활동 3-3】 갈등 해결을 위한 언어 표현하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 앞서 고찰한 상황에 대하여, 자신이라면 어떻게 대응할 것인지를 생각해 보고, 그 표현법을 담아 문장으로 표현하기 	
전개3 (13분)	<p>【활동 4】 자신의 갈등 대응 유형 알아보기</p> <ul style="list-style-type: none"> - ‘ 대응 유형 조사지’를 활용하여 자신의 갈등 대응 유형 스스로 알아보고, 본 차시의 활동 내용과 연관 지어 내면화하기 	
정리 (12분)	<ul style="list-style-type: none"> □ 학습 내용 정리하기 □ 갈등 해결을 위한 의사소통 교육 수료증 만들기 - 이전 차시까지의 학습 내용을 떠올리면서, 수료증에 앞으로 갈등 상황을 맞이했을 때 어떻게 대응할 것인지에 대해서 다짐하는 내용 쓰기 	

18) 이는 일선 학교 현장에서 “월드 카페(world cafe)”라는 이름으로 불리고 있는 수업 기법이다.



□ 동기 유발-또래 갈등과 관련한 영상 시청하기

활동목표

- 이 수업에서는 특히 또래 간 갈등 상황에 초점을 맞춰 갈등을 해결하기 위한 의사소통 능력을 신장시키는 것을 목적으로 한다. 따라서 수업의 진행에 앞서 또래 간 갈등이 드러나는 동영상을 보고 자신이 실제 겪었던 갈등 상황을 상기해 봄으로써 본격적인 수업에 앞서 수업 내용에 대해 미리 생각해 볼 수 있도록 한다.

활동형태

- 전체 활동, 교사의 설명

활동과정

- 도입에서 교사는 자기를 소개하고 이 수업의 취지와 목표에 대해 간단하게 설명한다. 이후 동영상을 감상하게 한다. 이때 수업의 취지와 목표는 우리가 일상생활에서 흔히 겪는 갈등을 원만하게 해결하는 방법을 배움으로써 보다 건강한 인간관계를 맺을 수 있도록 한다는 정도로 가볍게만 설명한다.



[영상 출처]

<https://www.youtube.com/watch?v=qR4CKdWm91U>

디지털아트 '공감과 소통의 청소년 대화' UCC공모전 최우수상 수상작(3:01)
youtube 검색어: 공감과 소통의 청소년 대화

- 영상을 시청한 후에는 “여러분은 여기에 나온 영상에서처럼 친하고 좋아하는 친구이지만 나와 생각하는 방식이나 성격이 다르다고 느껴서 답답했던 적이 있나요? 혹은 친구는 악의 없이 한 행동이지만 그것이 내가 싫어하는 종류의 행동이어서 기분이 나빴던 적이 있나요?”라는 질문을 던져서 학생들이 자신의 사례를 구체적으로 떠올려 볼 수 있도록 유도한다.
- “선생님은 내 집에 누가 들어오는 것을 별로 좋아하지 않는데 가장 친한 친구가 근처에서 볼일이 있을 때면 가끔씩 자고 가서 싫었던 적이 있어요. 하지만 자고 가는 것이 싫다고 말하면 친구와 사이가 멀어지거나 내가 좀스러운 사람으로 보일까 봐 말은 못하고 전전긍긍했던 적이 있었죠.” 등 지도 교사의 생활담을 들려주어 학생들이 사례를 떠올리는 데 도움을 줄 수 있다.
- 동영상에서 “왜 아프면 병원을 안 가? 답답해.”라거나 “넌 항상 그랬잖아. 내 입장에서 생각해 준 적 있어?”와 같은 표현들이 서로를 기분 상하게 한 점들을 예로 들어 ‘말’이 갈등을 유발하거나 갈등을 더 깊게 만들 수도 있고 또 “미안해.”와 같은 사과가 갈등을 해소하게도 하는 도구임을 설명한다.

이럴 땐 이렇게

i 꼭 이 영상이 아니더라도 청소년의 또래 갈등이 대화 상황으로 표출된 영상이면 대체할 수 있다. 중·고등학교를 배경으로 한 드라마나 영화 등도 좋은 자료가 될 수 있다.

□ 학습 목표 확인하기

- 갈등은 누구에게나 일어날 수 있으며, 이때 언어가 갈등 해결의 도구임을 알 수 있다.
- 갈등 상황에서 자신이 느끼는 감정이 무엇인지를 이해하고 적절한 감정 어휘를 활용하여 이를 표현할 수 있다.
- 다양한 갈등 상황의 해결을 위한 적절한 방식을 이해하고 갈등 해결에 활용할 수 있다.



● 전 개

□ 활동 1: 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 만들어 보기

활동 목표

- 학생들은 일상에서 빈번하게 갈등 상황에 직면할 수 있지만 이를 두고 '갈등'이라는 개념을 의식적으로 생각해 본 경험이 적을 수 있다. 활동 1에서는 도입에서 떠 올렸던 구체적인 갈등 상황을 바탕으로 갈등에 대한 막연한 느낌을 의식적인 수준으로 가져오도록 한다.

활동 형태

- 개별 활동

활동 과정

- 학생들이 생각한 갈등의 개념을 비유적인 문장으로 써보도록 한다.
 - '갈등은 _____이다.'의 형식으로 써 보도록 하고, 친구들이 작성한 내용과 비교해 보도록 한다.
 - 학생의 수가 많지 않다면 가급적 모든 학생들이 비유한 내용을 발표하고 그 이유도 설명해 보도록 한다. 만약 학생 수가 많아서 시간이 부족할 것 같다면 자원해서 발표할 학생이 있는지 물어보고, 없다면 무작위로 학생을 선정하여 발표할 수 있게끔 한다.
 - 학생들이 발표한 내용에 대해서는 "그렇게 생각할 수도 있겠네요." 등 긍정적으로 공감하는 방식으로 환류한다.
 - 학생들이 만들어 낸 비유 중 갈등의 일상성과 필연성을 설명해 줄 수 있는 것이 있다면 이를 활용하고 그렇지 않다면 아래 도움말에서와 같은 내용으로 갈등이 일상적이고 필연적인 것임을 설명해 준다.
- 갈등과 언어의 관계를 나타낸 문장의 순서를 맞추어 보도록 한다.



[교사 설명(예시)]

모든 사람은 성격과 취향, 가치관이 다릅니다. 따라서 갈등은 언제, 어디서나 발생할 수 있습니다. 그러나 우리의 마음을 아프게 했던 것은 무엇인가요? 서로 ‘생각의 차이’가 있다는 것 자체에 마음이 아팠나요? 그렇지 않았죠? 우리는 갈등 상황에서 상대방이 나에게 하는 ‘말’을 통해 속상한 마음을 느꼈습니다. 생각의 차이가 있더라도 나를 배려해서 대화해 주었을 때는 오히려 그 친구와 더욱 가까워지고 싶은 마음이 들기도 하니까요. 이처럼 갈등과 언어는 서로 깊은 관련을 가집니다. 갈등과 언어의 관계를 표현한 문장의 흠어진 순서를 배열하여 볼까요?

이럴 땐 이렇게

i 학생들이 비유하는 것에 어려움을 느낀다면 아래와 같이 교사 예시를 먼저 줄 수도 있다.

“자, 이제는 여러분이 기억을 떠올려 보았던 친구 간에 있었던 갈등의 경험을 중심으로 여러분이 생각하는 갈등이란 무엇인지를 비유적인 표현으로 써 봅니다. 먼저 선생님이 예를 들어 볼까요? 선생님은 갈등이 ‘비’와 같다고 생각해 본 적이 있어요. 비는 언제 내릴지 알 수 없지만 구름이 낀다든지 그 징후를 찾아볼 수 있죠. 갈등도 언제 어디서 어떻게 발생할지 알 수 없지만 사실 자세히 생각해 보면 그럴 만한 조짐들이 있었을 수 있죠. 또 비는 언제가 되었든 반드시 오게 되어 있는데 이를 잘 대비한다면 농업용수 등으로 이롭게 쓸 수도 있지만 비의 양을 잘 예측하지 못해서 대처를 잘 못하면 물난리가 나기도 하죠. 갈등도 마찬가지로 그때의 감정을 잘 풀어낸다면 오히려 친구 사이가 더 돈독해질 수 있지만 그렇지 못할 땐 감정의 골이 깊어질 수도 있어요.”

□ 활동 2: 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기

활동 목표

- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식을 체험하기에 앞서서 이것의 기본이 되어 줄 수 있는 비폭력 대화를 연습할 수 있도록 한다. 비폭력 대화의 연습 과정에서 도출되는 감정 어휘들도 학습의 대상으로 삼을 수 있다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정

- 비폭력 대화 4단계를 설명한다. 교사가 사례를 들어 실제 시범을 보인다.

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 ____을 보았을 때(들었을 때)
느낌	상황에서 자신의 느낌 알아차리기	나는 ____느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는 ____이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	____을 해 줄 수 있겠니?

- 모둠별로 실제 겪었던 갈등 상황 중 하나를 선정하여 비폭력 대화 4단계를 활용한 대화 내용을 구성해 보게 한다.

[교사 설명(예시)]

— 갈등을 원만하게 해결하는 대화법으로 비폭력대화가 있습니다. 비폭력대화란 내 마음을 알고 상대의 마음을 알아주는 대화법입니다. 지금부터 비폭력대화를 배워보도록 하겠습니다. 말하기에는 ‘나’를 주어로 하는 말하기와 ‘너’를 주어로 하는 말하기가 있습니다.(시각 자료로 다음 자료 제시)

‘너’ 전달법	‘나’ 전달법
“(너) 왜 이렇게 늦었어. 일찍 좀 다녀.”	“(나) 걱정했어. 늦으면 미리 전화해 줄래?”
“(너) 왜 이렇게 시끄러워. 좀 조용히 해.”	“(나) 공부하고 있어. 소리 좀 낮춰 줄래?”

너를 주어로 말하면 상대에게 비난하거나 강요하는 말로 들리지만, 나를 주어로 말하면 내 상황과 느낌을 알리고 원하는 것을 말하기 때문에 부탁의 말로 들립니다. 비폭력 대화는 나를 주어로 말하는 ‘나 전달법’의 대화입니다.

– 비폭력 대화의 형식은 다음과 같습니다(시각 자료로 제시).

관찰	있는 그대로 관찰하기	내가 ____을 보았을 때(들었을 때)
느낌	그 상황에서 자신의 느낌 알아차리기	나는 _____느꼈어.
욕구	그 느낌 뒤에 있는 욕구 찾기	왜냐하면, 나는_____이(을) 필요/중요/원하기 때문에
부탁	구체적, 긍정적, 의문형	_____을 해 줄 수 있겠니?

– 그럼 관찰, 느낌, 필요, 부탁의 과정으로 말해볼까요? 친구가 내 물건을 허락 없이 가져간 상황을 가정해 봅시다. 먼저 ‘관찰’의 과정을 적용해 보죠. “내 핸드폰을 내가 허락 없이 가져가는 걸 봤어”라고 일어난 일을 관찰한 결과를 말할 수 있겠지요. 그 다음 단계는 관찰에 대한 ‘느낌’을 표현하는 것인데요, 내 물건을 허락 없이 가져가는 걸 보았을 때의 느낌 그대로 “나는 속상해”라고 이야기할 수 있습니다. 느낌은 욕구가 충족되거나 충족되지 않은 것에 대한 신호라고 말할 수 있습니다. 나는 친구가 내 물건을 허락 없이 만지거나 가져가는 걸 보면 왜 속상할까요? 욕구는 느낌의 원인이고 내가 원하는 것, 필요로 하는 것, 내게 중요한 것으로 인간이 지니는 보편적 가치라고 할 수 있는데 이럴 경우 나의 욕구는 ‘존중일 것입니다. 그런 욕구를 충족하지 못했으니 속상한 게 당연하겠지요. 마지막 단계는 ‘부탁’입니다. 나의 욕구를 충족하기 위해 부탁을 하는 것으로 부탁에는 연결 부탁과 행동 부탁이 있습니다. 연결 부탁은 대화에 상대를 초대하는 방법으로 “넌 어떻게 생각해?”, “넌 어때?” 식으로 대화를 연결하는 것이고 행동 부탁은 구체적인 행동에 대한 부탁으로 긍정적으로, 명확하게 표현합니다. 위의 상황에서 나는 친구에게 어떤 행동 부탁을 하고 싶을까요? 아마도 친구가 내 물건을 빌려 쓰고 싶을 때 미리 허락을 받는 것이겠지요? 이때 친구에게 “앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?”라고 부탁합니다.

– 모듈별로 갈등 상황에서 나의 감정과 욕구를 파악해서 비폭력 대화 4단계를 활용해서 어떻게 말할지 생각해 보도록 합시다.

이럴 땐 이렇게

- 비폭력 대화의 4단계를 교사가 직접 시범을 보인다. 이 때 다음 자료를 표로 만들어 단계별로 시각 자료로 제시한다.

<친구가 내 물건을 허락 없이 만졌을 때>

관찰 : 네가 허락 없이 내 핸드폰을 만지는 걸 보았을 때

느낌 : 나는 속상했어.

욕구 : 왜냐하면 나는 존중을 원하기 때문에

부탁 : 앞으로는 내 허락을 받고 내 핸드폰을 가져가 줄 수 있겠니?(가져가면 좋겠어)

- 모둠별로 또래 관계에서 겪을 수 있는 갈등 상황을 선정한 후 비폭력 대화의 4단계로 대화 내용을 구성해 보게 한다. 토의를 통해 같은 상황이라도 감정이나 욕구가 다를 수 있음을 알게 한다. 모둠 내에서 활발한 의사소통이 이뤄지지 않을 경우 활동 1과 같이 불임찍지를 활용하여 대화의 내용을 써 보게 할 수 도 있다.
- 모둠별로 비슷한 갈등을 선정할 수도 있으므로 ‘모둠 활동 시, 교우 관계, 이성 문제’ 등 모둠별로 각기 다른 상황을 제시하거나 추첨을 통해 선정해 주는 방법을 활용하도록 한다.
- 자신이 겪은 갈등 상황 선정을 어려워하는 모둠이 있으면 교사가 구체적인 갈등 상황을 제시해 준다.

- 친구가 툭 쳤는데 사과하지 않고 간다.
- 친구가 내 체육복을 빌려갔는데, 제 때 돌려주지 않았다.(또는 너무 더러워졌다.)
- 친구가 나에게 거짓말을 했다는 사실을 알았을 때
(가족 여행을 간다고 내 생일에 못 온다고 했던 친구가 PC방에 가느라 오지 않은 걸 알았을 때)
- 약속 시간에 늘 늦게 오는 친구가 있다.
- 수업 시간에 친구가 자꾸 장난을 치고 쪽지를 보내 수업을 방해한다.
- 활동을 할 때 다른 친구들의 의견을 무시하고 자신의 의견만 주장하는 친구가 있다.
- 모둠 활동에 성실하게 참여하지 않고 무임승차하는 친구가 있다.
- 친구가 나를 놀린다.(외모, 별명 등)

- 개별 활동 후 모둠별로 돌아가며 말하기 또는 돌려 읽기 구조를 활용하여 활동 내용을 공유하게 한다. 모둠 토의를 통해 대화를 수정, 보완하면서 비폭력 대화는 정답이 존재하는 것이 아니라 어떻게 말하는 것이 더 좋을까를 생각해보면서 나와 상대방을 이해하는 과정임을 깨닫게 한다.

더하기 활동

- 비폭력 대화의 2단계에서 느낌을 표현할 때 사용했던 어휘들을 모두 칠판에 적는다. 그리고 감정 측정기에 대해 간략히 설명한 후, 감정 어휘 하나씩 교사가 말하면 학생들이 감정 측정기의 어느 위치에 붙이면 될지 소리 내어 말하게 한다. 가장 많은 학생들이 말한 위치에 해당 어휘를 붙인다.

[교사 설명(예시)]

- 여러분, 감정 측정기에서 두 축이 의미하는 것이 무엇일까요? 가로축은 기분의 좋고 나쁨의 정도를 나타냅니다. 왼쪽으로 갈수록 유쾌한 기분을 오른쪽으로 갈수록 불쾌한 기분을 의미합니다. 세로축은 감정의 세기를 나타냅니다. 위쪽으로 갈수록 격렬한 감정을 아래쪽으로 갈수록 잔잔하고 차분한 감정을 의미합니다.

- 네 가지 색으로 나뉜 면을 각각 살펴볼까요? 각각의 색깔에서 느껴지는 느낌과 함께 살펴 봅시다. 먼저 빨간색으로 채워진 부분은 강렬한 불쾌감, 기분 나쁨을 의미하는 단어들이 올 수 있습니다. 그 아래 파란색 칸 역시 불쾌하고 기분 나쁜 감정을 나타내는 단어들이 올 수 있는 영역이지만, 빨간색 칸에 비해 잔잔하고 약한 수준의 감정을 나타냅니다. 붉은 색이 뜨거운 감정이라면 파란색은 차가운 감정이라고 생각할 수 있겠습니다. 반면에 따뜻한 느낌을 주는 노란색 칸에는 강렬한 유쾌함, 기분 좋은 감정을 나타내는 어휘들이 옵니다. 초록색 칸은 노란색 칸과 마찬가지로 기분 좋고 유쾌한 감정을 나타내지만 그 정도가 강렬하지 않고 잔잔한 감정들이 옵니다.

<p>강렬한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 화나다</p> <p>예상 어휘: 기분 나쁘다, 짜증나다, 열받다 등</p>	<p>강렬한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 신나다</p> <p>예상 어휘: 즐겁다, 기쁘다, 웃기다 등</p>
<p>잔잔한 불쾌함/기분 나쁨 대표 어휘: 우울하다</p> <p>예상 어휘: 슬프다, 속상하다, 섭섭하다 등</p>	<p>잔잔한 유쾌함/기분 좋음 대표 어휘: 편안하다</p> <p>예상 어휘: 괜찮다, 흐뭇하다, 포근하다 등</p>

- 어휘를 모두 위치시킨 후 감정 어휘가 어떤 느낌을 표현하는지 정확히 아는 것이 중요함을 설명한다. “자, 여러분 감정 어휘를 분류해 보면서 똑같은 어휘라고 하더라도 서로가 다른 느낌으로 받아들일 수 있다는 것을 알게 되었죠? 나는 불쾌감을 느낄 만한 말이 아니라고 생각했어도 상대는 다를 수 있어요. 그래서 내 감정을 상대방에게 전달할 때에는 어떤 어휘를 선택할 지에 대해서 신중할 필요가 있어요.”

□ 활동 3: 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

① 갈등 상황에 대한 여러 대응 방식 체험하기

활동목표

- 본 차시의 중심 활동으로서, 여러 갈등 대응 유형에 대하여 간접적으로 체험하고 깊이 있게 이해할 수 있도록 합니다.
- 여러 갈등 대응 유형에 대하여, 자신 뿐 아니라 다른 학생들의 생각도 함께 들어 봄으로써 다양한 관점의 생각들을 체험해 볼 수 있는 기회를 제공합니다.

활동형태

- 모둠 활동

활동과정

- 활동의 개요: 모둠별로 갈등 대응 유형(회피, 순응형, 경쟁형, 타협형)에 따른 상황 대본이 주어진 4개의 갈등 상담소를 순차적으로 체험함.
 - 1) 갈등 상황이 담긴 읽기 자료를 함께 읽는다(읽기 자료는 참고 자료에 제시).
 - 2) 학생들이 갈등 상황을 직접 읽어 보도록 한 후, 교사가 말로 설명해 줍니다.
 - 3) 아래와 같이 모둠 및 갈등 상담소를 구성합니다(8개 모둠일 경우를 기본으로 상정).
 - 각 모둠에는 A1 크기의 용지를 하나씩 배부합니다.
 - 손바닥 절반 크기의 붙임 쪽지를 충분히 배부합니다.
 - 1모둠과 5모둠에는 회피형 상황 대본, 2모둠과 6모둠에는 경쟁형 상황 대본, 3모둠과 7모둠에는 순응형 상황 대본, 4모둠과 8모둠에는 타협형 상황 대본을 모둠별 인원수에 맞게 배부합니다(코팅을 해서 지속적으로 사용할 수 있도록 하는 것이 좋음).
 - 4) 각 모둠은, 방문한 갈등상담소에서 소장으로부터 배부 받은 상황 대본을 읽고, 아래의 질문에 대한 답을 붙임 쪽지에 개인적으로 작성합니다.
 - 수정이의 대응 방식은?
 - 이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?
 - 이와 같이 대응할 때의 장점은?
 - 이와 같이 대응할 때의 단점은?

5) 모둠 대표는 A1 전지에 매직 등을 활용하여 아래와 같이 대략적으로 나누어, 모둠원들이 붙임 쪽지를 붙일 수 있는 기초 작업을 합니다(교사가 기초 작업을 하여 모둠 대표에게 배부하는 것도 좋음).

■ 수정이의 대응 방식은?	■ 이와 같이 대응하고 있는 이유는?
■ 이와 같이 대응할 때의 장점은?	■ 이와 같이 대응할 때의 단점은?

6) 모둠 대표가 주도하여 모둠원들이 붙임 쪽지를 A1 용지에 붙이면서 각 질문에 대한 답을 나누도록 합니다(질문 하나에 붙임 쪽지 1장 이상씩을 활용하도록 함).

- 첫 번째 사람이 먼저 “이와 같이 대응하는 이유는 무엇일까?”에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이어서 두 번째 사람도 같은 질문에 대한 자신의 답을 말하면서 붙임 쪽지를 전지에 붙입니다. 이때, 앞 사람의 내용과 비슷한 내용이라고 판단되면 앞 사람이 붙인 붙임 쪽지와 바로 인접하도록 붙이고, 다소 다른 내용이라고 판단되면 조금 떨어져서 붙입니다. 이후의 모둠원들도 이와 같은 방식의 발표를 이어갑니다.
- 이와 같은 활동이 여러 모둠을 거쳐 반복되면, 자연스럽게 붙임 쪽지의 개수와 내용의 수가 늘어나게 될 것입니다.

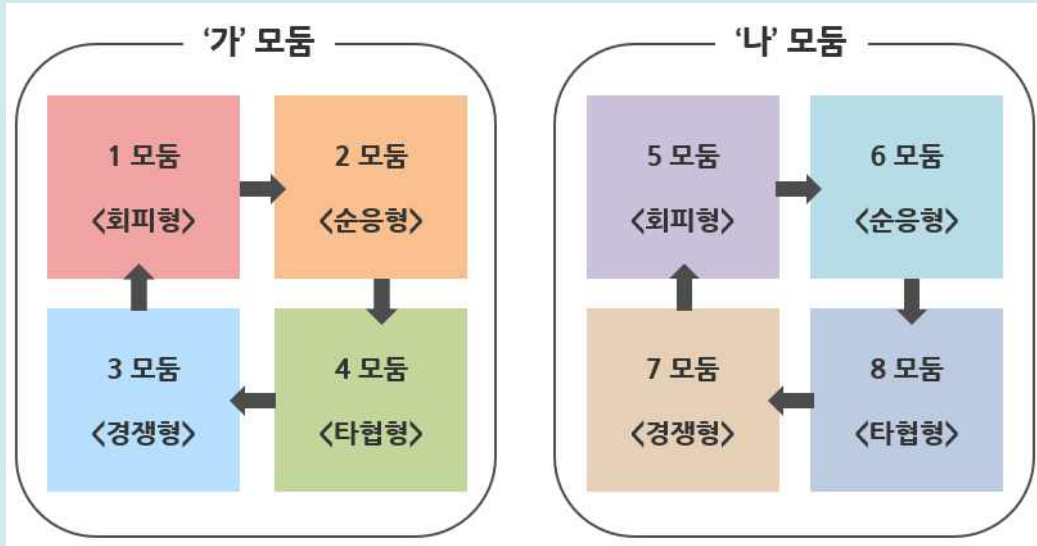
7) 이 활동이 끝나면, 모둠 대표는 각 갈등 상담소의 주인이 되어, 그 상담소에 남고, 나머지 모둠원들은 다음 상담소로 이동합니다.

8) 모둠 대표(상담소장)는 자신의 상담소에 새롭게 온 다음 상담소원에게 자신의 상담소의 내용을 설명하고, 활동을 안내하며, 이전 손님들의 의견을 정리하여 설명합니다.

- 반복되는 의견들은 반복해서 기록하거나 강조해서 표시하고, 새로운 의견은 추가하여 기록합니다.

9) 이상의 활동을 반복하여, 모든 학생이 4개의 갈등 상담소를 모두 체험하도록 합니다.

- 모둠별 흐름도는 아래의 그림을 참조할 수 있습니다.



- 갈등 상담소 체험 순서

- 1모듈, 5모듈: 회피형 → 순응형 → 타협형 → 경쟁형
- 2모듈, 6모듈: 경쟁형 → 회피형 → 순응형 → 타협형
- 3모듈, 7모듈: 순응형 → 타협형 → 경쟁형 → 회피형
- 4모듈, 8모듈: 타협형 → 경쟁형 → 회피형 → 순응형

이럴 땐 이렇게

i 모둠 내에 붙임 쪽지를 준비할 때에는, 개인별로 다른 색깔 붙임 쪽지(예를 들면, 수현이는 빨간색, 동효는 파란색 등과 같이 구분)를 사용할 수 있도록 준비합니다. 이렇게 함으로써 학생들의 참여를 독려할 수 있을 것이며, 자신의 의견에 대한 책임 의식을 재고할 수 있을 것입니다.

② 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

활동목표

- 지금까지 갈등상담소에서 체험한 내용을 각 상담소장이 종합적으로 발표를 함으로써 전체 학생들의 의견을 종합적으로 이해하고 생각해 볼 수 있는 활동이다. 전체 모둠 수가 4개 이상일 경우 두 집단으로 나누어 갈등상담소 체험을 시행하였을 것이므로, 학생들의 이해의 확장을 위해서 꼭 필요한 활동이라고 할 수 있다.

활동형태

- 모둠별 발표 활동

활동과정

- 각 상담소별로 토의된 내용을 정리한다.
- 상담소장이 전지를 칠판 등에 게시하고, 이를 활용하여 그동안 토의된 내용을 종합적으로 발표한다.

[교사 설명(예시)]

- 각각 다른 유형의 갈등상담소의 방문을 마쳤나요? 그렇다면 전체 모둠원이 함께 손님들이 남긴 메모의 내용을 정리해 봅시다.
- 모두 정리를 하였나요? 그렇다면 먼저 1모둠과 5모둠이 앞으로 나와 각각의 질문에 대한 답변을 발표해 봅시다. 각각의 상담소에서 발표하는 내용을 들으며 교재에 자신이 방문했던 조에서 발표하는 내용을 정리해서 적어 봅시다.
- 다음, 2모둠과 6모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 3모둠과 7모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 다음, 4모둠과 8모둠이 나와서 발표해 주세요.
- 자, 이렇게 전체 모둠의 발표가 끝이 났습니다. 4가지 갈등 해결 방법에 대한 장점과 단점을 모두 잘 파악해 주었습니다.

③ 갈등 해결을 위한 언어 표현하기

활동 목표

- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서 자신이라면 어떻게 대응할 것인지를 생각해 보고 그런 대응 방법을 잘 구현할 수 있는 언어 표현 방법을 생각해 보도록 함으로써, “갈등 상황에 대한 언어적 해결”이라는 본 프로그램의 목표를 달성하는 데 디딤돌이 될 수 있는 활동입니다.

활동 형태

- 모둠 활동

활동 과정

- 앞서 인식한 갈등 상황에 대해서, 자신이라면 어떻게 대응할 것인지, 그리고 그런 대응 방법을 잘 구현하기 위해서 어떻게 말할 것인지를 생각해 보도록 시간을 줍니다.
- 자신이 할 말을 붙임 쪽지에 한두 문장 정도로 짧게 표현해 봅니다.
- 학생들은 각자가 쓴 붙임 쪽지를 각자 칠판에 나와서 자유롭게 붙여 보도록 합니다.
- 지도교사는 학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용 중에서 몇 개를 선별하여 읽어줍니다.

[교사 설명(예시)]

갈등 상담소의 소장들의 발표를 통해 각각의 해결 방법의 장단점을 파악했다면, 그 내용을 바탕으로 자신이 생각하는 가장 바람직한 갈등 해결 방법은 무엇인지 생각해 보고 적어 봅시다.

그리고 자신이 수정이라면 은주에게 어떤 이야기를 하여 갈등을 해결할지 ‘붙임 쪽지’에 적어 앞 칠판에 붙여 봅시다.

이럴 땐 이렇게

- i** 학생들이 붙인 붙임 쪽지의 내용을 읽어 줄 때는, 실물화상기 등을 이용하여 비춰주거나 휴대전화의 미러링(mirroring) 기능을 이용하여 보여 주는 것도 가능합니다.

□ 활동 4: 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

활동 목표

- 갈등 대응 유형 조사지(참고 자료에 수록)를 활용하여, 자신이 갈등 상황에 어떻게 대응하고 있는지를 반성적으로 돌아보는 것을 목표로 합니다.

활동 형태

- 개별 활동(설문지 응답)

활동 과정

- '갈등 대응 유형 조사지'를 받아 나는 갈등에 주로 어떤 방식으로 대응하고 있는지를 스스로 점검하고 확인합니다.
- 지도교사는 자신에게 필요한 대응 방식이 어떤 방식인지를 스스로 고민해 볼 수 있도록 안내합니다.

이럴 땐 이렇게

i 같은 사람이라고 하더라도 갈등에 대응하는 방식은 상황에 따라 각기 달라질 수 있기 때문에, 본 조사지의 결과에 과도한 의미를 부여하기보다는 가볍게 자신의 태도를 돌아볼 수 있도록 안내하는 것이 좋습니다. 다만 다양한 갈등 상황 가운데에서도 양쪽 모두에게 더 긍정적인 결과를 가져오는 대응 방식은 존재할 수 있으며 상황에 따라 이런 방식을 택하여 실행할 수 있는 능력을 갖는 것이 중요함을 알려 주도록 합니다.



□ 학습 내용 정리하기

- 갈등 상황을 통해 갈등의 개념
- 감정과 욕구를 비폭력 대화로 표현하기
- 갈등 상황에 대한 여러 가지 대응 방식 파악하기
- 갈등 해결을 위한 언어 표현하기
- 자신의 갈등 대응 유형 알아보기

□ 갈등 해결을 위한 의사소통 교육 수료증 만들기

활동목표

이 활동은 학습자들에게 학습 과정을 모두 수료했다는 보람을 느끼게 해주기 위해 수료증 쓰기의 형태로 구안되었다. 형식은 수료증이지만 수료증 안에 앞으로의 다짐을 적을 수 있는 빈칸을 마련하여 학습한 내용을 실제 생활에 적용할 수 있는 의지를 다질 수 있도록 하였다. 또한 수료증 안에 함께 활동한 모둠원들이 수료증의 주인의 다짐을 응원하는 서명을 하는 공간을 마련하여, 개인의 다짐을 또래 간의 합의된 약속으로 만들어 다짐이 보다 영향력을 가질 수 있도록 하였다.

활동형태

- 개별 활동, 모둠 활동

활동과정

- 교사의 안내에 따라 수료증의 가장 위에 자신의 이름을 먼저 적는다.
- 놀이 활동에서 사용했던 카드의 내용을 살피며, 개념 카드와 설명 카드의 내용을 참고하여 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각되는 3가지를 골라 선언문에 다짐 부분을 작성하고, 그 아래 서명한다.
- 이후 모둠원끼리 수료증을 돌려 보며, 친구의 다짐을 응원하는 서명을 한다.
- 모둠원의 서명이 끝나면, 국립국어원 직인을 받아 수료증을 완성한다.

[교사 설명(예시)]

이제 모든 교육 활동의 마무리로 수료증을 함께 작성해 보도록 하겠습니다.

- 먼저 ‘갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증’ 바로 아래 자신의 이름을 크게 적습니다. 그리고 ‘앞으로’ 뒤에 자신의 이름을 다시 한 번 적습니다.
- 다음으로, 오늘 놀이 활동을 하면서 확인했던 학습 내용 중에 갈등 해결을 위한 의사소통에서 가장 중요하다고 생각하는 3가지 내용을 골라 ‘첫째’, ‘둘째’, ‘셋째’라고 쓰인 뒤에 자신의 결심을 적습니다.
- ‘약속합니다’라고 쓰인 아래에 자신의 이름을 적고, 앞서 다짐한 세 가지 내용에 대한 실천 의지를 담아 자신의 서명을 합니다.
- 각자 수료증을 완성하였다면 모둠별로 서로의 수료증을 돌려보며 수료증의 주인인 친구의 서명 아래에 자신의 이름을 적고 친구를 결심에 대한 응원을 보내는 서명을 합니다. 모둠원에게 서명을 모두 받았다면, 맨 아래에 오늘 날짜를 적고, 선생님에게 수료증을 가져와 국립국어원 직인을 받아 수료증을 완성하면 되겠습니다.

이럴 땐 이렇게

- i** 개별적으로 학습자에게 수료증의 직인을 찍어줄 시간이 부족하다면, 수업 시작 전에 직인을 미리 찍어 수료증을 배부하고 직인을 받는 활동을 생략할 수 있다.

갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증

홍길동

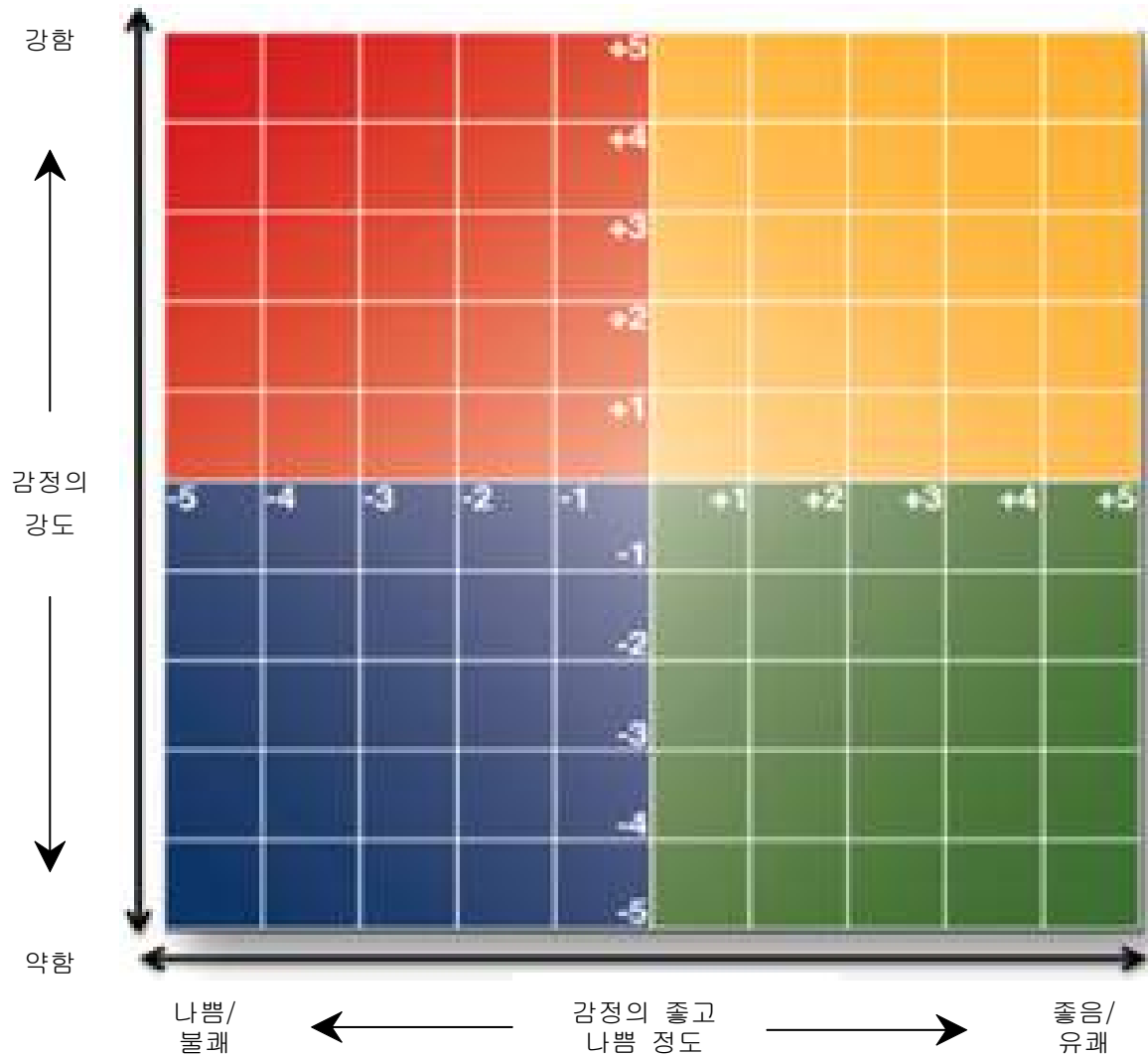
앞으로 나 **홍길동** 는(은) 본 교육을 통해 배운 내용을 바탕으로 친구들과의 갈등 상황에서
첫째, 친구의 이야기를 공감하며 경청하고
둘째, 나의 감정을 정확하고 구체적으로 이야기하고
셋째, 상황에 적절한 갈등 해결 방식을 사용
 하여 슬기롭게 갈등 상황을 대처해 나가도록 노력할 것을 약속합니다.

이름: **홍길동** (서명)

유세아 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다.	이름: 유세아 (서명)
김건희 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다.	이름: 김건희 (서명)
오지은 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다.	이름: 오지은 (서명)
송연정 는(은)	홍길동 의 결심이 지켜질 수 있도록 옆에서 응원하겠습니다.	이름: 송연정 (서명)

2017 년 3 월 12 일

국립국어원장 (인)



이 도구의 이름은 ‘감정 측정기(Mood Meter)’입니다. ‘기분 측정기’라고 부르기도 합니다. 이 도구를 활용하면 여러분들이 갈등 상황에서 친구들과 대화할 때 사용하는 어휘들이 어느 정도의 감정을 표현하는 것인지 보다 자세히 살펴볼 수 있습니다.

감정 측정기에서 두 축이 의미하는 것이 무엇일까요? 가로축은 기분의 좋고 나쁨의 정도를 나타냅니다. 왼쪽으로 갈수록 유쾌한 기분을 오른쪽으로 갈수록 불쾌한 기분을 의미합니다. 세로축은 감정의 세기를 나타냅니다. 위쪽으로 갈수록 격렬한 감정을 아래쪽으로 갈수록 잔잔하고 차분한 감정을 의미합니다.



【활동 1】 '갈등상담소' 공통 상황 대본

중학교 1학년인 수정이와 은주는 배드민턴 파트너이다. 둘은 초등학교 시절부터 꾸준히 배드민턴 레슨을 받아 왔고, 실력도 수준급이다. 수정이는 은주와 일주일에 한 번씩 시간을 정해 놓고 배드민턴을 쳐 왔는데, 이 과정에서 둘은 아주 가까워졌다. 이제 이 두 사람은 다른 사람에게서는 말하지 않는 개인적인 문제까지도 얘기하는 관계가 되었고, 특히 수정이에게, 은주와의 배드민턴 연습 시간은 자신의 운동량도 충분히 채우면서 또 한 속 깊은 얘기까지 털어 놓을 수 있는, 아주 소중한 시간이 되었다.

그러던 어느 날이었다. 은주가 배드민턴 연습 시간에 자신의 친구 두 사람을 데리고 왔다. 수정이는 이런 상황이 다소 못마땅하긴 했지만 은주가 데리고 온 두 친구를 잘 알고 있었기 때문에 겉으로 싫은 내색을 하지 않고, 복식 경기를 진행하면서 배드민턴을 쳤다. 하지만, 은주와의 속 깊은 얘기는 할 수가 없었다. 게다가 은주가 데리고 온 두 친구는 배드민턴 초보이기 때문에 평소 은주와 운동을 할 때처럼 강도 높은 운동을 할 수가 없었다. 계속해서 친구들이 배드민턴 경기의 흐름을 끊어 놓았기 때문이다. 이런 상황이 몇 번 반복이 되면서 수정이는 불편한 마음이 계속해서 쌓이게 되었다. 그래서 이 상황에 대해서 은주가 어떻게 생각하는지 확인해 보고 싶었다.

수정: 은주야, 요즘 우리 배드민턴 치는 거 괜찮아?

은주: 배드민턴? (자신 있게) 응. 근데 왜? 문제 있어?

수정: 아니…… 혹시나 해서……

은주: 왜? 내 친구들 때문에? 그게 어때서? 다 같이 치면 좋잖아?

너도 잘 알고 있는 친구들이고, 그 친구들과 잘 지내잖아?

수정: 음……, 그건 그런데, 내가 네 친구들과 잘 지내는 것이랑,

같이 배드민턴 치는 것 하고는 별개의 문제인 것 같아서……

은주: ……

이 둘은 서로의 입장이 다르다는 것을 확인한 후 일단 헤어졌다. 그리고 다시 만났다.

□ “회피하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 미안한데, 나 이제 배드민턴 못 칠 것 같아. 엄마가 운동 그만하고, 공부 하라서.

은주: 뭐? 갑자기 왜? 내 친구들 때문에 그러는 거야?

수정: 아니, 꼭 그런 건 아니고, 예전부터 생각하고 있던 건데, 마침 엄마가 그렇게 애 기하시네…….

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “수용하기” 상담소 대본

은주: 수정아! 지난 주에 네가 얘기했던 거 있잖아. 내가 좀 생각해 봤는데……

수정: 아, 그거? 아니야. 내가 그냥 말해 본 거야. 괜찮아.

은주: 괜찮아? 정말? …… 난, 또, 네가 심각하게 말해서 한 동안 고민했는데, 잘 됐네! 그럼 이번 주에 괜찮지? 그때 보자!

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “경쟁하기” 상담소 대응 스크립트

수정: 은주야, 지난주에 내가 말했던 것 있잖아. 생각 좀 해 봤어?

은주: 뭐? 내 친구들이랑 같이 배드민턴 치는 거 말이야? 그냥 같이 좀 치면 안 돼?

수정: 너는 그 친구들이랑은 다른 시간에 좀 같이 놀면 안 되냐?

은주: 안 돼, 내가 그 친구들한테 먼저 얘기한 거란 말이야.

수정: …….

다음 배드민턴 연습 날, 약속한 시간이 되었다.

은주: 아니, 수정이 애 오늘따라 왜 이렇게 늦지?

효진, 은재: 그러게 말이야. 수정이가 안 나오면 짝이 안 맞아서 못 치는데 …….

한참 시간이 흐른 뒤, 수정이가 마침내 나타났다.

수정: 아, 미안해. 오늘 좀 늦었지? 갑자기 버스가 고장이 났지 뭐야? 그건 그렇고, 오늘 운동 다 끝났니? 내가 너무 늦게 와서, 바로 집에 들어가야 할 시간이 되었네? 너희들에게 미안해서 어떡하지?

은주, 효진, 은재: 어쩔 수 없지 뭐. 다음에 치도록 하자.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?

□ “타협하기” 상담소 대본

수정: 은주야, 지난주에 내가 얘기 했던 거 말인데……

은주: 응.

수정: 나, 실은 다른 친구들이랑 함께 배드민턴 치니까, 좀 그래…….

은주: 뭐가?

수정: 그 친구들이 우리보다 배드민턴을 못 치잖아? 그러니까, 너하고만 칠 때보다 운동이 안 되는 것 같아, 그냥 시간만 허비하는 것 같고, 운동은 안 되고 ……

은주: 그래? 그냥 손해 보는 셈 치고 같이 좀 쳐 주면 안 되냐?

수정: 그리고 또……

은주: 또, 뭐?

수정: 너하고만 칠 때는 얘기도 많이 하고 해서 좋았는데, 다른 친구들이 같이 끼니까 얘기도 못 하겠고 말이야.

은주: 그래? …… 근데, 내 친구들도 함께 치고 싶어 해서 데리고 온 건데 ……, 이제 와서 오지 말라고 하면 내 입장도 난처해지는데 …… 어찌지 ……?

수정: 그럼, 전처럼 우리끼리 먼저 만나서 좀 친 후에 그 친구들과 만나면 안 돼?

은주: 우리 둘이 먼저 만나서 치자고?

수정: 응, 그러면 먼저 강도 높게 운동한 후에 그 친구들이 오면, 그 친구들 수준에 맞게 살살 치면서 마무리하면 될 것 같은데?

은주: 음 ……, 괜찮은 것 같은데, 그러면 내 입장이 좀 난처해. 내가 함께 치자고 얘기한 건데 말이야.

수정: 하긴, 그렇긴 하겠어. 근데 방법이 없을까?

은주: 그럼 그 친구들에게 어떻게 얘기를 한담? 좀 늦게 나와 달라고 말이야.

수정: 그러게, 한 번 생각해 봐. 그리고 꼭 그렇게 하면 좋겠어.

- 1) “수정”은, 갈등 상황에 대해서 (회피 / 순응 / 경쟁 / 타협 / 협력) 하고 있다.
- 2) “수정”이 이와 같이 대응한 이유는 무엇일까?
- 3) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 장점은 무엇일까?
- 4) “수정”이 이와 같이 대응했을 때의 단점은 무엇일까?



1) 다른 사람과 의견이 다르다는 것을 느끼기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	서로 의견이 많이 다르더라도 모든 의견을 동등하게 받아 들일 수 있도록 생각을 열어놓는다.	①	②	③	④	⑤
2	모든 사람을 기쁘게 할 수 없으므로 내 의견이나 입장을 다른 사람들에게 분명히 이해시키려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3	내 입장을 분명히 하지만, 그 수위를 조금 낮추어 어느 정도 시점에 가서는 해결책을 찾을 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤
4	토론이나 논쟁에서 잠시 벗어나 상대방과 불편하고 긴장되는 상황으로 발전하는 것을 피한다.	①	②	③	④	⑤
5	내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 의견이 다른 사람과의 관계에 영향을 주지 않도록 고려한다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 의견을 설명하려고 노력하는 만큼 다른 사람의 의견도 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	다른 사람의 느낌이 어떤지 보다는 내가 가장 중요하다고 보는 목적에 우선순위를 둔다.	①	②	③	④	⑤
9	'다름'이나 '차이'가 일을 진행함에 있어 크게 걸림돌이 된다고 생각하지는 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	양보할 것은 어느 정도 양보하고, 얻을 수 있는 것은 얻어낸다.	①	②	③	④	⑤

2) 만약 이견이 지속되거나 감정이 격해지기 시작하면, 나는...

번호	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
11	나의 요구뿐만 아니라 상대방의 요구도 받아들여질 수 있도록 더욱 활발하게 토론에 참가한다.	①	②	③	④	⑤
12	상대방의 기분을 고려하기보다는 내가 옳다고 생각하는 것이 다른 사람에게도 옳게 보여질 수 있도록 최선의 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
13	내 주장만을 고집하지 않고 이성적으로 행동하지만, 내가 반드시 찾아야 할 부분은 찾는다.	①	②	③	④	⑤
14	내 의견을 절대로 강요하지 않으며, 상대방의 요구에 조금 뒤로 물러난다.	①	②	③	④	⑤
15	주장은 잠시 접어두고 다른 사람과의 관계에 더욱 신경을 쓴다.	①	②	③	④	⑤
16	다른 사람과의 직접적인 접촉을 줄이고, 적당하고 안전한 거리를 유지한다.	①	②	③	④	⑤
17	우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계개선을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람의 감정을 풀어주기 위해 필요한 모든 노력을 한다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람의 요구를 받아들여주는 만큼 나의 요구도 관철되도록 한다.	①	②	③	④	⑤
20	중용과 타협을 이끌어냄으로써 일을 해결하고, 다음 단계로 진행될 수 있도록 한다.	①	②	③	④	⑤

[결과 분석]

※ 설문을 모두 마쳤으면 각각의 문항 번호에 응답한 번호를 다음의 빈칸에 채우세요. 그 후 응답 번호를 합하면 됩니다. 가장 높은 수를 나타내는 것이 본인의 갈등 대응 유형입니다.

다른 사람과 의견이 다르다는 것을 처음 느끼기 시작했을 때(차분할 때)					
문항번호	1:	2:	3:	4:	5:
문항번호	7:	8:	10:	9:	6:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

다른 사람과 갈등이 해결되지 않고 감정이 점점 격해졌을 때(고조일 때)					
번호	11:	12:	13:	14:	15:
번호	19:	17:	20:	16:	18:
합					
	협력형	경쟁형	타협형	회피형	순응형

[출처] Mennonite Conciliation Service, *Mediation and Facilitation Training Manual: Foundations and Skills for Constructive Conflict Transformation*(4th Edition), pp.64-66. 평화를만드는여성회(2013), 『청소년을 위한 갈등 해결 교육 교안집』, 평화를만드는여성회. 61-64쪽에서 재인용.

[갈등 대응 유형의 특징]

대응 유형	특징
경쟁형 (Competing)	자기 주장이 강하고 자신의 목표를 우선으로 삼기 때문에 경쟁적인 태도를 가진다. 이 유형은 승패를 확실히 가리기 위해 다른 사람과 어떤 관계에 있어도 개의치 않고 개인적 목적을 달성하고자 다른 사람을 희생시키기도 한다. 즉 자신의 목표를 이루기 위해 자신의 입장을 고수하며 상대방을 압도함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
회피형 (Avoiding)	갈등 상태에서 얻게 되는 장점을 전혀 보지 못하고 개인적으로 갈등 상태에 대처하려 하지도 않는다. 문제가 있어도 없는 듯 무시하거나 회피한다. 즉 갈등 문제로부터 물러나거나 이를 피함으로써 자신뿐만 아니라 상대방의 관심마저 무시하는 유형이다.
순응형 (Accommodating)	자신의 목표보다는 상대와의 관계를 생각해서 상대의 목표에 맞춰 문제를 푼다. 갈등은 필연적으로 생기게 되지만 훌륭한 인간관계를 유지시키기 위하여 자신의 관심사는 버려두고 상대방의 관심사를 충족시켜주기 위해 상대방의 요구나 입장을 주로 수용함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.
타협형 (Compromising)	쌍방의 이익을 생각해 상호교환과 희생을 통해 부분적 만족을 취함으로써 갈등을 해결하는 유형이다. 즉 적당한 선에서 타협점을 찾는다.
협력형 (Collaborating)	이 유형은 개인 간의 차이는 당연한 것으로 여기고 갈등의 해결은 정직한 상호토론과 협동을 통해서 할 수 있다는 생각을 갖는다. 쌍방 모두의 관심사를 함께 만족시킬 수 있는 문제해결을 도모한다. 서로의 목표도 추구하는 동시에 좋은 관계도 유지하면서 갈등을 해결하는 유형이다.



#소통

■ 수업 자료 · 수료증 ■

갈등 해결을 위한 의사소통 능력 향상 교육 수료증

앞으로
친제,
동제,
셋제

본(은) 본 교육을 통해 배운 내용을 바탕으로 친구들과의 갈등 상황에서

하여 즐겁게 갈등 상황을 대처해 나가도록 노력할 것을 약속합니다.

이름:

(서명)

본(은)
본(은)
본(은)

의견을이 지체할 수 있도록 권해서 용인하겠습니다. 의도:
의견을이 지체할 수 있도록 권해서 용인하겠습니다. 의도:
의견을이 지체할 수 있도록 권해서 용인하겠습니다. 의도:

(서명)
(서명)
(서명)

20 년 월 일

국립국어원장 (인)

연구 책임자	김대희
공동 연구원	조재윤 서수현
연구 보조원	신희성 노하늘
검토 및 자문	강경림 권미영 김소현
	김수현 박미양 박준용
	박정진 서 혁 장계홍
국립국어원 담당 연구원	방지수

발행인: 국립국어원장

발행처: 국립국어원

서울시 강서구 금남화로 154

전화 02-2669-9775, 전송 02-2669-9727

인쇄일: 2017년 12월 20일

발행일: 2017년 12월 20일

인 쇄: 광일사

※ “이 책은 국립국어원의 용역비로 수행한 ‘언어를 통해 청소년의 소통 능력을 신장하기 위한 교육 프로그램 개발’ 사업의 결과물을 발간한 것입니다.”