

제5장 의사소통

6) 의사소통의 모형

(1) 일방향 모형

행위로서 인간의 의사소통을 관찰하는 것은 1차 개념의 전달이다. 그것은 한 방향의 현상 즉 A가 B에게 말하는 의사소통이다.

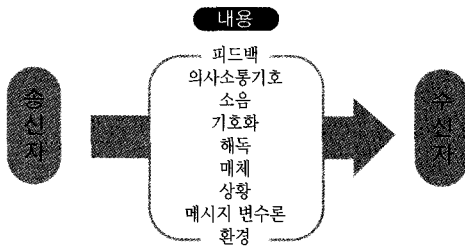
(2) 상호작용 모형

이는 두 사람이 서로 영향을 미칠 때 그들이 각기 다른 일에 자신들을 몰입하는 것을 포함한다. 의사소통은 한 가지 길이 아니라 두 가지 길이이다.



(3) Wenburg와 Wilmot 모형

J.R. Wenburg와 W.M. Wilmot에 의해 개발된 적합한 이 모형은 의사소통 과정의 행동양상들과 의사소통에 영향을 미치는 내외적인 환경변수들을 중요시하고 있기 때문에 대상자의 간호를 위해 유용하게 사용될 수 있다. 간호제공자는 이 모형을 사용하여 의사소통과정을 탐색할 수 있고 의사소통과 간호과정에 적절한 요소들을 확인할 수 있다.



(4) 신경언어학적 의사소통 모형

신경언어학적 프로그래밍 Neuro Linguistic Programming은 1970년 초에 Richard Bandler & John Grinder에 의해 개발된 의사소통 모형이다. 인간에게는 정보가 처음 들어왔을 때 이를 사정하는 3가지 기관 즉 청각, 시각, 동적인 형태가 있는데 각각의 인간은 한 가지 형태를 좋아한다. 이들은 다른 사람이 선호하는 감각 형태를 이용하는 것을 이론화하였다. 이는 대상자와의 관계 형성 능력도 증진시킬 수 있다. NLP이론에 의하면 가장 효과적인 의사소통 전문가는 3개의 표현기관을 모두 사용할 수 있어야 하며 하나의 표현기관에서 다른 것으로 쉽게 옮길 수 있어야 한다고 했다.

7) 의사소통 과정의 구성요소

(1) 송신자

송신자(sender)는 의사소통 과정을 시작하는 사람으로서 메시지를 부호화하는 사람 또는 집단이라 할 수 있다. 메시지의 전달은 언어와 비언어적으로 이루어진다. 의사소통을 전달하기 위해 메시지의 변수 등을 사용하는 송신자의 의사소통 능력이 포함된다.

(2) 수신자

메시지를 수신하는 사람 또는 집단으로 해독자이다. 부호화와 해독은 동시에 발생하고 송신자와 수신자 두 사람에게서 모두 일어나는 활동이다. 의사소통의 의미를 관찰하고 듣고, 파악하고 확인하기 위해 메시지의 변수 등을 사용하는 수신자의 의사소통의 능력이 포함된다. 송신자와 수신자의 과거와 현재 경험은 상호 교류에 영향을 미친다.

제5장 의사소통

(3) 메시지

메시지는 수신된 정보의 단위, 즉 정보 내용인 것이다. 메시지는 다양한 언어적 또는 비언어적인 변수들로 구성되어 있다.

메시지 변수들은 내외적 환경으로부터 선택된 언어와 비언어적 자극들로서 메시지의 형태와 방향 및 초점을 제시한다. 의사소통의 교류에 있어서 거의 35%는 언어적 의사소통이고, 그 나머지만 65%는 비언어적 의사소통에 의해서 표현된다.

(4) 매체

메시지를 운반하는 운반체, 회로, 감각기관 등을 통해 메시지가 수용자에게 전달된다. 즉 신문, 라디오, 텔레비전, 잡지 등 운반체나 듣고 보고 만지고 맛보고 냄새를 맡는 감각기관 등을 말한다. 때로는 잡음이 끼어들어 메시지의 전달을 방해하기도 한다.

(5) 효과

송신자가 보낸 의사소통을 수용자가 자극을 받고 보내는 반응 중 송신자가 의도하였던 반응을 의미한다. 송신자가 의도했던 반응 즉 효과를 얻는 것은 쉬운 일이 아니므로 의사소통에 대한 연구가 더 필요한 것이다.

(6) 상황

의사소통이 일어나는 시대적 및 지리적, 물리적 상황을 뜻한다. 좁은 의미로는 의사소통이 일어나는 분위기, 장소, 시간, 수신자와의 관계 등을 말할 수도 있고, 넓은 의미로는 사회적 및 정치적 체제, 세계정세 등 사회적, 정치적 및 문화적 배경까지를 포함한다. 환경은 내적환경과 외적환경으로 구분이 되는데, 외적환경의 요인들은 모두 같이 볼 수

있지만 서로 다르게 지각한다. 실내온도, 소음 수준, 냄새와 조명은 외적환경들의 예이다. 내적 환경 요인의 영향은 오직 그 개인만이 알 수 있기 때문에 그 외 다른 사람이 동일한 경험을 하지 않는다. 피로감, 위장의 불편감, 한기 등은 내적 환경요인의 예이다. 물리적 환경에서 소음은 의사소통 체계 내에서 정확한 전달을 방해하는 장애 요소이다.

(7) 피드백

피드백이란 송신자에게 되돌아오는 수용자의 반응으로써, 송신자가 수용자의 반응을 보고 해석해서 자신의 의도와 차이가 있을 때 의사소통을 수정, 보완해서 다시 보내는 과정을 말한다. 그 결과로 기대되는 효과를 얻을 때까지 자극을 보내게 되는 것이다.

<이 원고는 자원봉사자 교육교재인 호스피스총론 개정판에서 발췌한 것입니다>

다음호에 계속..