

읽기3. 추론하기_(2)글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기

1. 차시개요

학습단계	개념학습	연습문제	상황학습	적용문제
쪽수	23~26	27~32	33	34~37
학습내용	1.영상-인터넷 게시판 글을 읽고 글쓴이의 감정을 이해하기 2.글쓴이의 생각과 감정을 짐작하는 방법 알기 -글쓴이가 선택한 낱말을 단서로 파악하기 -‘안’과 ‘못’이 사용된 두 문장을 비교하여 글쓴이의 감정 파악하기 3.학습 내용 정리	1.우리말 관용 표현을 감정과 관련하여 분류하기 (끌어넣기) [2~5]인터넷 게시판 글을 읽고 글쓴이의 생각과 감정 파악하기 2.글쓴이가 선택한 낱말을 단서로 글쓴이의 상황 파악하기(서술형) 3.글쓴이의 상황을 나타낸 그림 고르기 (선다형) 4.글쓴이의 생각과 감정이 비유적으로 표현된 문장 고르기 (선다형) 5.글쓴이의 의도를 파악할 수 있는 문장 고르기 (선다형) 6.노래 가사에 담긴 글쓴이의 생각 파악하기 (선다형)	상황 : 기업의 고객 대응 센터에서 고객의 전자메일을 읽고 고객의 생각과 감정 파악하기	[1~2] 입사지원서를 읽고 글쓴이의 생각 파악하기 1.문장 속에 담긴 글쓴이의 생각 고르기(선다형) 2.글쓴이의 의도가 담긴 문장 고르기 (선다형) [3~4]고객 불만 대응 원칙에 대한 설명 글을 읽고 글쓴이의 생각 파악하기 3.글쓴이의 생각 파악 고르기(선다형) 4.글쓴이의 의도 파악 고르기(선다형)

2. 국어 활동별 학습맵

담화 주제 및 활동	관련 자료
글쓰기가 선택한 낱말을 단서로 글쓰이의 감정 파악하기	읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/개념학습2 25쪽 읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/연습문제2 28쪽
우리말 관용 표현을 감정과 관련하여 분류하기	읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/연습문제1 27쪽
글쓰이의 의도가 담긴 문장 찾기	읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/연습문제4 30쪽 읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/적용학습2 35쪽

3. 학생 질문별 학습맵

나의 궁금증	관련 자료
글쓰이의 생각이나 감정을 파악하는 것의 필요성은 무엇일까?	읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/개념학습1 23쪽
글쓰이의 생각이나 감정을 파악하려면 어떻게 해야 할까?	읽기/3.추론하기/2차시 글에서 글쓰이의 생각이나 감정을 미루어 알기/개념학습2 25쪽

<활동지>

읽기3.(2)-상황학습 활용

※ 다음은 고객의 항의 메일과 사원의 답변 메일이다. 이 답변 메일을 받은 고객이 아래와 같은 반응을 보인 이유를 쓰시오.

<p>안녕하세요. 제가 4월 1일 구입한 휴대용 피시에 대해 문의 드립니다. 저는 아들에게 합격 선물을 주고자 이 쇼핑몰에서 4월 1일 휴대용 피시 A형 모델을 구입하였습니다. 쇼핑몰의 홍보 글과 사진을 보고 기대를 많이 하였고 배송이 되기만을 기다렸습니다. 배송은 빠르더군요. 4월 1일 구입하고 결제하였는데 4월 3일 도착하였습니다. 두근거리는 가슴으로 포장을 뜯었는데, 웬걸! 휴대용 피시 액정이 깨져 있더군요. on 스위치를 눌러도 전원이 켜지지 않아요. 중고 물품을 산 것도 아닌데 제품 여기저기에 스크래치가 나 있었습니다. 아들에게 이 선물을 주며 멋진 아빠임을 보여 주고 싶었는데, 이 계획이 모두 수포가 되었습니다. 제 돈이 문제가 아니라 이 애물단지가 되어 버린 이 휴대용 피시 어떻게 할까요? 내다 버릴까요?</p>	<p>죄송합니다. 지난 4월 1일에 발송한 휴대용 pc의 파손과 관련하여 입장을 보내 드립니다. 당사(담당 이점문)가 엄밀하게 조사해 보니 그 제품은 운송 중에 파손된 것으로 드러났습니다. 매우 안타까운 일이지만 책임은 운송 회사에 있으므로 손해 배상 청구는 당연히 그 운송 회사에 해야 할 것입니다.</p>
고객의 항의 메일	사원의 답변 메일

 <p>고객: 답변이 왔네. 어디 보자. 여보세요, 아니, 제가 돈이나 받으려고 메일을 보낸 것 같아요! 정말 화가 나네요!</p>	<p>화가 난 이유 : _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
---	--

※ 다음 <조건>을 고려하여 고객에게 답변 메일을 다시 쓰시오.

<조건>	다시 쓰는 답변 메일
<ul style="list-style-type: none"> - 고객의 감정을 존중할 것. - 고객을 배려한다는 인상을 줄 것. - 사과할 건 사과 하고 우리의 입장을 충분히 설명할 것. 	

읽기3. (2) 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 _ 적용문제 1~4번 활용

[1-2]다음 글을 읽고 물음에 답하세요.

(가) 저는 수영, 수상스키, 스킨스쿠버 다이빙, 스키, 스쿼시 등의 스포츠 종목을 두루 접하고 즐기면서 지도자 생활까지 할 정도로 잘할 수 있게 되었습니다.

또한 스키에 유독 애착을 갖게 되어 대학교 2학년 겨울부터 강사로서 일하기도 하고 용품 수입사에서 아르바이트를 하기도 했습니다. 또 지난 시즌에는 ○ ○ 스키 리조트에서 패트롤과 강사 생활을 하였습니다. ㉠ 지금도 ○ ○ 스키 리조트에서는 모범 패트롤과 강사로 저를 꼽는다고 합니다.

(나) 그래서 지금까지 스키 지도원 자격증과 수상 인명 구조원 자격증, 생활체육 지도자 자격증을 획득할 수 있었습니다. 또한 방학 동안에 수영 지도자로 일하기도 하고, 학기 중에는 틈틈이 이삿짐센터 아르바이트를 하며 혼자 힘으로 학비와 생활비를 벌며 무사히 학교를 마칠 수 있었습니다.

(다) 졸업 후 98년부터 지금까지는 서울 ○ ○ ○ 소재 동원 스쿼시 클럽에서 선수 겸 지도자 생활과 클럽 운영을 책임지고 있습니다. 스쿼시는 대학교 4학년에 시작하여 이제 4년 남짓 지났지만 지난 4월 프린스배 전국 대회에선 8강까지 오르기도 했습니다.

(라) 앞으로 저는 지금까지 스키장에서의 경험과 스쿼시 클럽 관리의 사회체육 경험을 바탕으로 귀사를 위해 일하고자 합니다. 특히 귀사의 영업 기획이나 마케팅 분야에서 일할 수 있는 기회를 주시면 저의 모든 능력을 쏟아 부어 사회 체육에 대한 저의 포부를 실현하고자 합니다.

(출처 : 서중학 외(1974), 예체능계열 직업 세계와 맞춤형 글쓰기, 영남대학교 출판부, 172쪽 각색)

1. ㉠을 통해 알 수 있는 글쓴이의 생각으로 맞는 것을 모두 고르세요.

- ① 자신의 스키 리조트 생활을 숨기고 싶어 해.
- ② 자신의 독립성과 창의성을 드러내는 좋은 예야.
- ③ 스키에 강한 애착을 가지고 있음을 나타내고 있어.
- ④ 스키 리조트에서 패트롤과 강사 생활을 모범적으로 했음을 은근히 드러내고 있구나.

2. 글쓴이가 글을 쓴 이유가 가장 잘 드러난 곳은 어디 일까요?

- ① 가
- ② 나
- ③ 다
- ④ 라

[3-4]고객 불만 대응 원칙에 대해 설명한 글입니다.
글을 읽고 물음에 답하세요.

****캡처 파일 교체(수정)**

우리가 **역지사지**의 원칙을 견지해야 하는 이유는 단 두 가지이다. 첫 번째는 고객 상담의 과정에서 누차 밝혔듯이 누구도 그 사람의 입장이 되어 보지 않고서는 그의 마음을 알 수 없다는 것이다. 고객을 이해하기 위해서는 반드시 그의 입장에서 문제를 바라봐야 한다. 고객은 우리의 **규정**을 알지도 못하고 그 규정의 합리적 이유도 알지 못하며 업무가 처리되는 절차는 더더욱 알지 못한다. 우리는 고객이 마치 우리의 업무 과정이나 규정들을 모두 알고 있는 것처럼 생각하고 상담을 하는 **오류**를 범한다. 이런 착각은 의외로 큰 영향을 미치는데 직원들이 전문용어를 많이 사용하거나, '안 됩니다'라고 딱 잘라 말하는 경우 등이 모두 이러한 이유 때문이다.

두 번째 이유는 우리가 우리에게 관심을 갖는 사람에게 관심을 주듯이 고객 또한 자신에게 관심을 가져 주는 사람에게 관심을 보이기 때문이다. 고객에게 관심을 보여야만 우리의 말과 설명들이 고객의 귀에 들어가며 그들이 마음으로 우리를 이해해 줄 수 있다. 그렇지 않으면 아무리 합리적인 이유를 말하고 훌륭한 **미사여구**를 사용한다 할지라도 고객은 결코 자신의 의견을 굽히지 않을 것이다. 결국 불만 고객 응대 원칙의 핵심은 '나는 사람을 만나고 있다'는 사실을 늘 기억하는 것이다.

(출처 : 네이버 지식백과
<http://terms.naver.com/entry.nhn?cid=2053&docId=1394785&categoryId=2053>)

3. 이 글에서 드러나는 글쓴이의 생각으로 맞지 **않는** 것을 고르세요.

****3번:업무 구조->관련 규정(수정)**

****4번: 고객에게 합리적인 이유보다는 미사여구를 말해야 한다.(수정)**

- ① 진지한 관심을 기울여 고객의 말을 들어야 한다.
- ② 고객을 대할 때 고객의 입장이 되어 보아야 한다.
- ③ 고객에게 업무 구조에 대해 자세히 설명해야 한다.
- ④ 고객이 잘 이해하지 못하는 전문용어를 사용하면 안 된다.

4. 글쓴이가 가장 긍정적으로 생각할 손님 응대 상황을 고르세요.



- ① 잠깐, 매니저님을 모셔 오겠습니다.
- ② 기다려주세요. 그것이 원칙입니다.
- ③ 무척 급하신가봐요. 어떤 사정이 있으신지요? 제가 본사에 직접 전화를 걸어 부탁 드려 보겠습니다.
- ④ 본사에서 직접 수선해 오는 것이기 때문에, 기다려주세요. 특히 이 가족 부분은 20년 넘게 가방만 전문적으로 만든 이태리 장인이 직접 만드는 것이니까요.