

_____학년 _____반 이름 _____

1. 다음은 은혁과 효린이가 대화하는 상황입니다. 효린과 은혁의 대화를 보고 마지막에 은혁이가 할 적절한 말을 생각해 보세요.

효린: 우리 모두가 점수를 좀 낮게 받았네. 은혁이 너도 화나고 속상하지? 네가 자료도 다 준비해 주고 PPT도 만드느라 고생했는데, 내가 발표를 잘하지 못해서 우리 모두의 발표가 엉망이 됐어. 정말 미안해.

은혁: 할 수 없지 뭐.

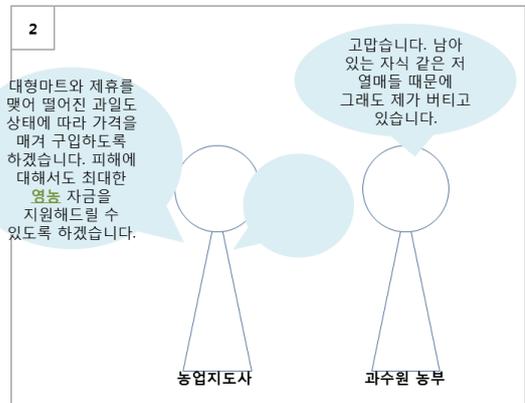
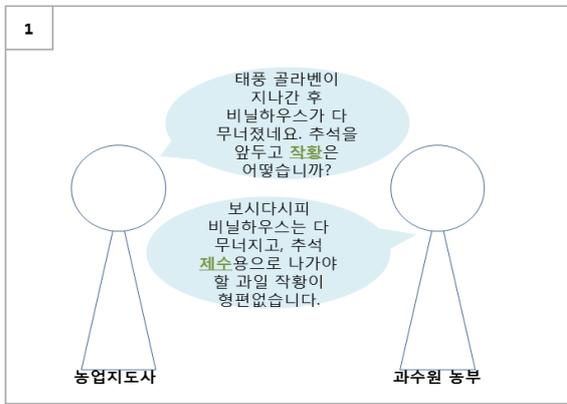
효린: 은혁이 너한테 제일 미안해. 선생님도 자료 준비와 PPT는 최고라고 하셨는데 내 발표 목소리가 너무 작았던 것이 감점 요인이었어. 은혁이 너 괜찮니? 내가 끝까지 못한다고 발표를 말지 말았어야 했는데.

정답 및 해설

정답 : 어쩔 수 없지 뭐. 괜찮아. 우리가 최하점은 아니잖아. 너야말로 떨리는데 앞에 나가서 발표하느라 힘들었지? 발표는 꼭 네가 해야 한다고 미워서 내가 미안하지. 다음 번에 더 열심히 준비해서 꼭 잘하자.

해설 : 상대가 진심으로 사과한다면 그 감정을 받아 주어야 합니다. 스스로에게 실망한 상대도 위로해 주어야 하고요.

2. 다음 상황을 보고 <보기>에서 농업지도사가 해야 할 말로 가장 적절한 것을 골라 넣어보세요.



<보기>

“힘내십시오. 아직 저렇게 나무에 남아서 저희 손길을 기다리고 있는 열매들이 있지 않습니까?”

“어떻게든 산 사람은 살지 않겠습니까?”

“죄송합니다. 죄송할 뿐입니다. 다 우리 농업지도사들의 잘못입니다.”

“태풍에 대한 경고가 그렇게 많았는데 미리 미리 대비하셨어야죠.”

정답 및 해설

정답 : “힘내십시오. 아직 저렇게 나무에 남아서 저희 손길을 기다리고 있는 열매들이 있지 않습니까?”

해설 : 위로하는 말을 할 때는 대화 상황과 상대의 처지를 파악하고 공감한 후, 진심을 담아 격려해 주어야 합니다.

_____학년 _____반 이름 _____

3. 사과하는 말하기를 ‘요약하기 → 공감하기 → 잘못 인정하기 → 기분 맞춰 주기’의 순으로 구성할 때, 세 번째 장면에서 ‘렌터카 담당자’가 할 말로 가장 적절한 것은 무엇인가요? <보기>에서 골라보세요.

<보기>

“대단히 죄송합니다. 저희 잘못입니다.”
 “지금 어찌자는 겁니까?”
 “무슨 말씀인지 알았다고요.”
 “저도 참 답답합니다.”

1

○○렌터카쵸?
 오늘 아침에 8시에 차량을 인도받기로 한 사람입니다. 9인승 한 대로는 도저히 저희 인원이 다 탈 수 없고 짐도 실을 수 없습니다. 이런 식으로 차량을 보내주시면 어떻게 합니까?

차량을 잘못 보내드렸다는 말씀이시죠? 예약을 확인해 보겠습니다. 아, 12인승 예약하셨네요. 무언가 착오가 있었나 봅니다.

불만 고객 렌터카 담당자

2

지금 그걸 말이라고 하십니까? 저희 친목회가 그 렌터카 하루 이틀 이용하는 것도 아니고 단골한테 이래도 되는 겁니까?

십분 이해합니다. 얼마나 황당하고 화나시겠어요?

불만 고객 렌터카 담당자

3

아니 친목회 대표로 예약한 제가 뭐가 됩니까? 이렇게 말만 하면 시간만 더 갈 뿐이죠. 이제 어떻게 하실 겁니까?

10분 내로 고객님의 예약 장소로 15인승 차량을 다시 보내드리겠습니다. 추가 비용 없이 이용하실 수 있습니다.

불만 고객 렌터카 담당자

4

정말 10분 이내로 도착하셔야 합니다. 여기 기다리는 사람들 시간 늦어지면 화납니다. 제 입장도 정말 난처하고요.

선생님 입장 난처하시지 않게 10분 이내로 도착할 수 있게 조치하고 대신 예약 차량보다 더 큰 차량으로 여유롭게 다녀오실 수 있도록 하겠습니다. 괜찮으신가요?

불만 고객 렌터카 담당자

정답 및 해설

정답 : “대단히 죄송합니다. 저희 잘못입니다.”
 해설 : 사과할 때는 상대의 상황과 처지에 공감하고, 자신의 잘못을 인정한 후 상대방의 기분을 맞추어 줍니다.

_____학년 _____반 이름 _____

4. 사과나 위로 등 다른 사람을 배려하는 말하기 자세로 적절하지 **않은** 것은?

- ① 대화의 흐름과 분위기를 잘 살피서 이야기한다.
- ② 배려하는 말이므로 상대에게 공감하는 것을 최우선으로 한다.
- ③ 나의 입장을 내세우면서 상대의 잘못된 점을 객관적으로 지적한다.
- ④ 말의 내용 이외에도 어투나 속도, 표정, 시선, 팔, 손, 거리 등도 적절하게 한다.

정답 및 해설

정답 : ③

해설 : 나의 입장을 내세우면 상대의 안 좋은 마음을 더욱 마음을 상하게 하고, 갈등이 더 깊어질 수 있습니다.

5. 다음은 물건 상태가 불량하여 불만을 제기한 손님과 판매자의 대화입니다. 대화에 대한 이해로 적절하지 **않은** 것은?

손님 : 제가 산 식탁에 관하여 불만 사항이 있어 전화 드렸습니다.

가구점 주인 : 무슨 일이십니까?

손님 : 저희가 3개월 전에 6인용 식탁 세트를 구입하였는데 의자 다리 하나가 부러졌습니다. 저희 식구가 다섯 명이라서 의자 하나가 남는데 그 자리에 책을 5권 올려놓았습니다. 그런데 의자 다리가 부러졌습니다. 책 5권이래 봤자 우리 막내 아이 몸무게의 반도 안 되는데 의자 다리가 부러지다니요. 만약 그 의자에 우리 아이들이 앉았다가 그런 일이 생겼을 거로 생각 하면 너무나 아찔합니다.

가구점 주인 : 어머 정말 죄송합니다. 정말 큰일 날 뻔하셨네요. 일단 다친 사람이 아무도 없다니 다행입니다. 얼마나 놀라셨겠어요? 당장 조치하겠습니다.

손님 : 영수증과 보증서가 필요한가요?

가구점 주인 : 아닙니다. 6개월은 보증 기간이므로 아무것도 필요 없습니다. 당장 저희 직원을 보내서 조치하도록 하겠습니다.

손님 : 감사합니다. 올 때 전화 주시고 와 주세요.

- ① 손님은 가구점 주인의 진심 어린 사과를 받아들이며 기분을 풀었다.
- ② 가구점 주인은 잘못을 인정하고 상대의 기분을 맞추어 주려고 노력했다.
- ③ 손님은 말도 안 되는 억지를 쓰며 가구점 주인에게 과도한 사과를 요구했다.
- ④ 가구점 주인은 불만 손님에게 공감하며 예의를 갖추어 사과하였다.

정답 및 해설

정답 : ③

해설 : 가구점 주인은 손님에게 진심을 담아 사과하고 손님의 기분을 맞추어 주면서 불쾌한 마음을 풀어주었습니다. 따라서 갈등이 잘 해결되었지요.

_____학년 _____반 이름 _____

6. 다음 대화의 마지막에 들어갈 말로 가장 적절한 것은 무엇일까요?

1

이민: 이번 인사이동 명단 보셨어요?

김 대리: 인사이동? 발표 났어?

이 과장

2

김 대리: 네, 이 과장님은 영업팀장으로 발령나셨네요.

이 과장: 그런가? 그럼 김 대리 자네는?

김 대리

3

김 대리: 저는 명단에 없습니다. 부산지점에 근무하는 저희 입사 동기 5명 중의 3명은 승진했고 저하고 박 대리만 안 났어요. 저는 부산에 혼자 내려와 지내면서 누구보다 일찍 출근하고 주말에도 회사에 나와 일하면서 최선을 다했다고 자부하고 있었는데, 지난 프로젝트도 성공리에 마쳤고요. 도대체 제가 무얼 잘못된 걸까요?

이 과장

- ① 잘 생각해 봐. 김 대리 자네는 나름 노력했다고 하지만 분명히 부족한 점이 있을 거야.
- ② 아, 나는 드디어 승진했구나. 노력한 보람이 있어. 내가 얼마나 힘들게 오늘까지 달려왔는데.
- ③ 너무 실망하지 말게. 조금 먼저 간다고 해도 별 차이 없어. 곧 자네 능력을 인정받게 될 거야.
- ④ 그래도 승진 못한 박 대리가 있어서 다행이네. 다 승진한 건 아니니 자네만 무능력하다는 의미는 아니잖나.

정답 및 해설

정답 : ③

해설 : 다른 사람을 위로할 때는 그의 현재 상황에 공감하고, 친밀감을 확인하며 상대를 격려해 주어야 합니다. 상대의 잘못을 지적하거나 기분을 상하게 하는 말을 하면 상대는 더 부정적인 마음을 갖게 됩니다.

_____학년 _____반 이름 _____

7. 각 사원의 말을 듣고 점수를 부여한 후, 가장 높은 점수를 받은 사람을 골라 보세요.



안녕하세요? 저는 이번 신입 사원 교육 중 고객 응대 파트 직장인의 대인 관계 말하기 강사 김달변입니다. 우선 직장 생활을 하다가 사과할 일이 생긴 경우에 관하여 말씀 드리겠습니다.

여러분이 사과해야 할 상황은 대부분 고객들이 구입 상품이나 서비스에 관련된 불만이 있는 경우일 텐데요. ‘나는 이리이러한 점이 잘못 되어 이 상품을 교환하러 왔습니다. 이런 상품을 팔면 어떻게 합니까?’ 이렇게 강력하게 항의하는 고객에게 여러분은 어떻게 말씀 드려야 할까요? 한 분씩 대답해 보세요.

- 사원 김지섭** : 죄송합니다. 손님.....정말 죄송합니다. 손님.....(더 말을 잊지 못한다.)
- 사원 정지현** : 무엇이 잘못되었나요? 천천히 다시 말씀해 주십시오. 이 상품은 2,500회의 테스트를 거친 상품이라 잘못될 리가 없는데요.(강경한 말투)
- 사원 박인성** : 속상하시죠? 그런데 혹시 손님이 무리하게 사용하시거나 사용 시 잘못하신 점은 없으신가요?
- 사원 구현정** : 죄송합니다. 많이 불편하고 속상하셨죠? 일단 이쪽으로 앉으시고 이 차 한 잔 드시면서 천천히 말씀해 주세요.

평가항목 사원이름	1. 상대방의 처지나 상황을 생각하고 공감하고 있는가?	2. 잘못을 인정하고 있는가?	3. 상대의 기분을 맞춰 주고 있는가?	
① 김지섭				점수 부여 방법 적절함 (1점) 적절하지 않음 (0점)
② 정지현				
③ 박태현				
④ 구현정				

정답 및 해설

정답 : 구현정

평가항목 사원이름	1. 상대방의 처지나 상황을 생각하고 공감하고 있는가?	2. 잘못을 인정하고 있는가?	3. 상대의 기분을 맞춰 주고 있는가?	
① 김지섭		(1점)		점수 부여 방법 적절함 (1점) 적절하지 않음 (0점)
② 정지현				
③ 박태현	(1점)			
④ 구현정	(1점)	(1점)	(1점)	

- 해설** : 김지섭: 상대의 처지나 상황에 대한 이해 없이 잘못만 인정하고 있습니다.(총점 : 1점)
 정지현: 자기 주장만 내세우고 있어 기분을 더 상하게 할 수 있습니다.(총점 : 0점)
 박태현: 상대의 처지를 이해하는 듯 했지만 상대에게 책임을 묻고 있습니다. (총점 : 1점)
 구현정: 상대의 처지와 상황을 공감하면서 잘못을 인정하고 있습니다. (총점 : 3점)

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기	연습문제
--------	---------	--------------------------	------

_____학년 _____반 이름 _____

8. 사과와 위로에 관해 여러분만의 정의를 내려 보고 그 이유를 말해 보세요.

사과란 ()이다.

위로란 ()이다.

정답 및 해설

정답 : 예) 사과란 (타이밍/소화기/용기)이다.

위로란 (산타클로스/담요/설탕)이다.

해설 : 타이밍: 사과할 때를 놓치면 그 사람과 영원히 멀어질 수 있으니깐요.

소화기: 화난 사람의 마음의 불을 꺼주기 때문이에요.

용기 : 용기가 없으면 사과를 먼저 하기 힘들기 때문이에요.

산타클로스: 내가 생각한 선물, 즉 내가 듣고 싶은 말을 들려주기 때문이에요.

담요 : 내 마음을 따뜻하게 해주기 때문이에요.

설탕 : 실패로 가득 차 쓰디쓴 나의 마음을 녹여 주기 때문이에요.