

01 의사소통 과정에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 자신의 생각과 느낌을 상대방에게 전달하는 일방적인 과정이다.
- ② 의사소통이 원만하게 이루어지지 않으면 갈등 상황으로 이어질 수 있다.
- ③ 상대방과의 역동적인 상호 작용을 통해 의미를 구성해 나가는 과정이다.
- ④ 참여자들의 배려와 협력적 의미 구성을 통해 바람직한 관계를 형성해 나갈 수 있다.
- ⑤ 의사소통 목적과 상대방의 반응을 고려하여 의사소통 과정을 점검하고 조정하는 것이 중요하다.

02 듣기 과정에서 점검·조정해야 할 사항으로 적절하지 않은 것은?

- ① 보조 자료를 적절히 활용하고 있는가?
- ② 숨겨진 의미를 적절히 추론하고 있는가?
- ③ 화자의 말에 공감하거나 감동하며 듣고 있는가?
- ④ 화자가 말하는 내용을 명확하게 이해하고 있는가?
- ⑤ 발언의 내용이나 방식의 적절성을 올바르게 평가하고 있는가?

03 서술형 다음에 나타난 말하기 과정에서 무엇을 어떻게 점검·조정했는지 서술하시오. [5점]



04 다음에 나타난 듣기·말하기에 대한 판단으로 적절하지 않은 것은?

학생회장: 지난 회의에서 나눔의 가치를 실천 하자는 취지로 학교 축제 때 자선 장터를 실시하기로 결정했지요? 축제가 얼마 남지 않았으니 자선 장터를 어떻게 운영할지 구체적으로 논의해 봅시다.

문화부장: 자선 장터의 성격상 봉사부에서 자선 장터를 운영하는 게 맞지 않을까요? 봉사부가 축제 때 딱히 하는 일도 없고요.

봉사부장: 아니, 자선 장터랑 우리 부가 무슨 상관이야? 게다가 몇 명 안 되는 부원들하고 어떻게 자선 장터를 진행해요?

총무부장: 저도 동의합니다.

학생회장: 어떤 의견에 동의한다는 말인가요?

총무부장: 아무래도 봉사부원들만으로는 자선 장터 진행이 버거울 것 같다고요.

체육부장: 자선 장터가 활성화하려면 특정 부서보다는 학생회 전체의 힘을 모아야 한다고 생각합니다. 나아가 학급 차원의 참여 방안을 마련하여……

문화부장: (불쑥 끼어들며) 우리 부서는 전시회를 운영하는 것만으로도 시간이 부족해요. 그리고 학급별로 자선 장터를 하자는 것도 말이 안 돼요.

- ① 봉사부장은 문화부장의 말에 감정적으로 반응하며 반말을 하고 있다.
- ② 문화부장은 체육부장의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 끊음으로써 상대방의 발언을 방해하고 있다.
- ③ 문화부장은 봉사부에 대한 배려 없이 자신의 생각을 말함으로써 봉사부장의 감정을 상하게 하고 있다.
- ④ 총무부장은 봉사부장의 말에 이어 발언한 말의 의도를 다른 사람들에게 정확하게 전달하지 못하고 있다.
- ⑤ 학생회장은 다른 사람의 말을 집중하여 듣지 않음으로써 총무부장의 말을 정확히 이해하지 못하고 있다.

05 '협상'에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 개인이나 집단 간의 이해관계가 얽힌 갈등 상황을 해결할 수 있는 좋은 방법이다.
- ② 개인이나 집단 상호 간의 이익을 도모하여 상생의 결과를 얻어 내는 의사소통 방법이다.
- ③ 자신의 입장만을 주장하지 않고 상대측이 원하는 바를 충족하기 위한 방안도 모색해야 한다.
- ④ 타당한 근거와 논리를 통해 상대방의 주장을 반박하면서 협상의 목표를 달성하는 것이 중요하다.
- ⑤ 자신의 주장이 옳음을 내세우고, 상대방의 주장이나 논거가 부당하다는 것을 밝히는 것을 목적으로 한다.

06 '협상'의 절차를 다음과 같이 정리할 때, ㉠~㉥에서 협상 참여자들이 할 일로 적절하지 않은 것은?

㉠ 시작 단계 → ㉡ 조정 단계 → ㉢ 해결 단계

- ① ㉠: 갈등의 원인을 분석한다.
- ② ㉠: 문제 해결의 가능성을 확인한다.
- ③ ㉡: 구체적인 제안을 검토한다.
- ④ ㉢: 대안을 상호 검토하여 입장 차이를 좁힌다.
- ⑤ ㉢: 문제를 해결하고 합의한다.

[07~09] 다음 글을 읽고 물음에 답하시오.

협상을 통한 문제 해결

[상황] ㉡ 아파트와 ㉣ 아파트는 인접해 있어 주민들이 서로 자주 오간다. 그런데 최근 ㉡ 아파트 단지 내의 테니스장을 이용하는 ㉣ 아파트 주민들이 늘어나면서 ㉡ 아파트 주민들의 불만이 제기되고 있다.

㉡ 아파트 대표: 최근 ㉣ 아파트 주민들의 테니스장 이용이 늘면서 저희 아파트 주민들이 불편을 겪고 있습니다. 이 문제가 지속된다면 불가피하게 ㉣ 아파트

주민들의 테니스장 이용을 금지할 수밖에 없습니다.

- ㉠ 아파트 대표: ㉡ 아파트 주민들의 불만은 이해합니다만, 저희 주민들도 이용료를 내고 사용해 왔는데 갑자기 이용을 금지하는 것은 부당하다고 생각합니다. 테니스장이 항상 붐비는 것도 아니니 적절한 공동 이용 방안을 찾을 수 있을 것입니다.

㉡ 아파트 대표: 말씀하신 대로 평일 낮 시간대에는 별 문제가 없습니다만, 퇴근 후 저녁 시간이나 주말의 경우에는 ㉠ 아파트 주민들까지 몰려 대기 시간이 길어지고 있습니다. 저희 주민들의 편의가 우선이므로 ㉠ 아파트 주민들은 평일 낮 시간대에 한해 테니스장을 이용하는 것이 좋겠습니다.

㉠ 아파트 대표: 저희 주민들도 대부분 퇴근 후나 주말에 테니스장을 이용하는데 평일 낮 시간대로 제한하는 것은 이용을 전면 금지하는 것이나 다를 바 없습니다. 대신 다른 아파트 단지의 경우처럼 요금 체계를 이원화하여 저희가 조금 더 비용을 지불하는 방식으로 수요를 줄이는 방안이 나올 것입니다.

[A]

㉡ 아파트 대표: 그럴 수도 있겠지만, 두 아파트 단지가 매우 인접해 있어 요금 체계를 통한 수요 감소 효과가 있을지 의문입니다. 대신 저희가 예약 제도를 시행할 계획이니, 혼잡한 시간대 최대 수용 인원의 20% 정도를 ㉠ 아파트 주민들께 할애(割愛)해 드리면 어떨까요?

㉠ 아파트 대표: 저희 주민들이 이용할 수 있게 인원을 할애해 주신다니 감사합니다. 또 예약 제도가 시행되면 오래 대기할 필요가 없어지는 장점도 있을 것입니다. 다만 저희 아파트의 여가 시설을 ㉡ 아파트 주민들께 개방할 테니 할애 비용을 좀 더 높여 주시면 좋겠습니다.

㉡ 아파트 대표: 저희 주민들도 ㉠ 아파트 단지 내의 여가 시설을 자유롭게 이용하게 된다니 좋습니다. 그럼 이를 고려하여 수용 인원의 30%까지 할애해 드리도록 하겠습니다.

㉠ 아파트 대표: 예, 좋습니다. 저희 단지의 각종 여가 시설을 ㉡ 아파트 주민들께서 불편함 없이 이용하시도록 조치하겠습니다.

07 윗글에 대한 이해로 적절하지 않은 것은?

- ① 갈등 상황에 대하여 두 아파트의 대표가 협상을 진행하고 있다.
- ② ㉡ 아파트 대표와 ㉠ 아파트 대표는 상생의 결과를 이끌어 내었다.
- ③ ㉡ 아파트 대표는 주민들의 불만을 고려하여 ㉠ 아파트 대표와 협상하고 있다.
- ④ ㉡ 아파트 대표는 최초의 요구에서 양보하는 조건으로 테니스장 이용료 인상을 요구했다.
- ⑤ ㉠ 아파트 대표는 ㉡ 아파트 주민들에게 자신의 아파트 여가 시설을 개방하는 대신, 테니스장 수용 인원 비율을 높일 수 있었다.

08 [A]에 대한 이해로 적절하지 않은 것은?

- ① 협상 단계에서 '조정 단계'에 해당한다.
- ② ㉡ 아파트 대표와 ㉠ 아파트 대표 모두 근거를 들어 상대방의 주장을 반박하고 있다.
- ③ ㉡ 아파트 대표는 ㉠ 아파트 대표의 사정을 고려하여 양보하고 있다.
- ④ ㉡ 아파트 대표는 ㉠ 아파트 대표가 제시한 방안의 효과에 의문을 제기하고 있다.
- ⑤ ㉠ 아파트 대표는 ㉡ 아파트 대표가 새롭게 제시한 방안을 긍정적으로 평가하며 그대로 수용하고 있다.

09 서술형 ㉡ 아파트와 ㉠ 아파트의 갈등의 원인이 무엇인지 서술하시오. [5점]