

프로그램 내용 구성 및 관련 자료 안내



‘특성화고 국어과 기초학력 향상 프로그램’은 ‘국어 학습(기본)’과 세 가지의 ‘유형별 학습맵’으로 구성되어 있어서 학습 상황이나 필요에 맞게 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

1 국어 학습(기본)

‘국어 학습(기본)’에는 특성화고 국어과 기초학력 향상 프로그램의 학습 내용이 제시되어 있습니다. 국어과 학습 내용은 국어 의사소통 능력을 신장하기 위하여 ‘듣기·말하기(4단원-12차시)’, ‘읽기(4단원-16차시)’, ‘쓰기(3단원-16차시)’의 세 영역을 중심으로, 총 44차시의 학습 내용으로 구성되어 있습니다.

각 차시별로 동영상 학습을 진행할 수 있는 ‘학습 콘텐츠’, ‘교사용 지도서’, ‘활동지’, ‘문제지’가 각각 제공되고 있습니다. ‘교사용 지도서’ 다운로드 아이콘을 클릭하시면 본 교사용 지도서를 차시별로 내려 받을 수 있습니다. ‘활동지’는 워크북 형태로 각 차시별 주요 학습 내용과 연계하여 활용하실 수 있습니다. ‘문제지’는 ‘학습 콘텐츠’에 삽입되어 있는 ‘연습 문제’와 ‘적용 문제’를 한글 텍스트로 변환한 것이므로 필요에 따라 편집하셔서 교수·학습에 활용하실 수 있습니다.

<국어 학습(기본)>

영역	단원	차시	학습 콘텐츠	교사용 지도서	활동지	문제지
듣기·말하기	대화하기	1. 상황에 맞게 인사 주고받기				
		2. 높임법 바르게 사용하여 말하기				
		3. 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기				
	설명하기	1. 담화를 듣고 중요한 내용 파악하기				
		2. 궁금한 점이나 이해하지 못한 점에 대해 질문하기				
		3. 절차나 방법에 따라 알기 쉽고 정확하게 설명하기				
		4. 원인과 결과에 따라 알기 쉽고 정확하게 설명하기				

2 유형별 학습맵

학습맵은 ‘국어 활동별 학습맵’, ‘학생 질문별 학습맵’, ‘직업기초능력평가 관련 학습맵’으로 이루어져 있습니다. 특성화고 기초학력 향상 프로그램에 접속하시면, 아래와 같이 학습맵이 제시되어 있습니다. ‘학습맵 보기’의 아이콘을 클릭하면 유형별 상세 보기 페이지로 이동합니다.

유형	학습맵 보기
국어 활동별 학습맵	
학생 질문별 학습맵	
직업기초능력평가의 평가 요소별 학습맵	

☞ **국어 활동별 학습맵**은 학생들에게 유용한 담화 및 글의 유형별로 학습 내용을 연계한 학습맵입니다. 담화 및 글의 유형은 가나다 순으로 정리되어 있으며, 번호를 클릭하면 해당 페이지로 이동하여 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

<국어 활동별 학습맵>

◎ 건의문	
구청에서 생활 폐기물 소각로 교체를 위한 건의문 쓰기	유치원 조리실 개선을 위한 건의문 쓰기
◎ 계약서	
건축 시공 계약서의 세부 내용 파악하기	계약 근로자에 대한 근로 기준법 등 적용 지침 읽기
다른 회사와의 계약서 쓰기	
◎ 고객 응대하기	
고객의 불만 요구에 적절하게 대응하기	고객의 환불 요구에 적절하게 대응하기
보험설계사가 고객에게 상품 구매를 설득하는 말하기	고객들의 불만 사항에 대한 타당성 판단하기
고객의 건의에 대해 답변하는 글쓰기	고객의 불만 사항을 정리하는 글쓰기
고객의 항의에 대해 답변하는 글쓰기	고객에게 사과문 쓰기
◎ 공고문	
◎ 광고	

☞ **학생 질문별 학습맵**은 학생들이 궁금해 하는 내용을 질문 형식으로 제시하여 학습 내용과 연계할 수 있도록 구성한 학습맵입니다. 학생 질문은 ‘듣기·말하기’, ‘읽기’, ‘쓰기’ 영역별로 제시되어 있으며, 번호를 클릭하면 해당 페이지로 이동하여 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

<학생 질문별 학습맵>

듣기·말하기	
◎ 인사하기	
인사를 상황에 맞게 하는 것이 왜 중요한가요?	시험을 잘 친 친구와 잘 못 친 친구에게 어떻게 서로 다른 인사를 해야 할까요?
◎ 위로하기	
취업 면접에서 떨어진 친구를 어떻게 잘 위로해야 할까요?	사과나 위로의 말을 들었을 때 어떻게 적절히 반응해야 할까요?
◎ 고객의 불만에 응대하기	
고객이 거칠게 불만을 요구할 때 어떻게 적절하게 대답해야 하나요?	
◎ 메모하며 듣기	
메모하며 듣기가 왜 중요한가요? 들을 때 굳이 메모를 해야 하나요?	담화의 종류에 따라 메모하며 듣는 효과적인 방법이 어떻게 다른가요?
◎ 질문하기	
◎ 절차와 방법에 따라 설명하기	
◎ 원인과 결과에 따라 설명하기	
담화에서 적절한 원인과 결과를 어떻게 찾나요?	원인과 결과가 담화에서 구체적으로 특정한 말로써 드러나나요?
원인과 결과에 따라 효과적으로 설명하려면 어떻게 하나요?	

☞ **직업기초능력평가 관련 학습맵**은 직업기초능력평가에서 자주 다뤄지는 문제와 연계한 학습맵입니다. ‘이해-청취력’, ‘표현-언어구사력’, ‘문서 이해능력’, ‘문서 작성능력’으로 구성되어 있으며, 번호를 클릭하면 해당 페이지로 이동하여 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

<직업기초능력평가 관련 학습맵>

이해-청취력	
① 대화 혹은 회의 중에 상사나 동료 발언 내용에 대한 세부 정보 파악	
◎ 강의, 안내방송, 인터뷰 등을 듣고 발언의 중심 내용과 세부 정보 파악	
시화 전시회에 대한 안내를 듣고 중심 내용 메모하기	심폐소생술에 대한 강연 듣고 질문하기
진로 선택을 위해 인터뷰할 때 질문하기	
② 고객들의 불만이나 요구하는 사항이 무엇인지 파악	
제품 주문하는 손님에게 필요한 정보 질문하기	고객의 제품 오작동 문의에 대해 원인을 파악하고 설명하기
◎ 대화를 듣고, 고객, 동료, 상사가 요구하는 사항이 무엇인지 파악	
고객의 불만 요구에 적절하게 대응하기	고객의 환불 요구에 적절하게 대응하기
③ 상사나 동료들의 업무관련 협의 및 협조요청 사항 파악	
자동차 정비 방법에 대한 설명 듣고 질문하기	
④ 고객, 상사, 동료들의 발언 내용을 바탕으로 자신이 어떤 조치나 행동을 취해야 하는지를 파악	
⑤ 고객, 상사, 동료들의 입장이나 관점을 이해	
◎ 두 사람 이상의 대화를 듣고, 두 화자가 동일한 입장을 가지고 있는 반대의 입장을 가지고 있는지를 파악	

<화법-1.대화하기-(3) 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기>

♣ 차시 내용 한눈에 보기

학습단계	개념 학습	쪽수
학습내용	0. 상황 - 면접에서 떨어진 친구의 하소연에 적절하게 반응하며 위로하기 (친구 말 비교) 1. 사과와 위로의 목적 2. 사과와 위로의 말을 하는 방법 3. 사과나 위로를 할 때 주의해야 할 점 4. 사과나 위로의 말을 들을 때의 태도	35~38



학습단계	연습 문제	쪽수
학습내용	1. 발표를 제대로 하지 못한 친구가 사과하는 말을 했을 때, 적절하게 대답하기(서술형) 2. 태풍 피해 농민에 대한 농업지도사의 적절한 위로 말 찾기(선택형) 3. 사과하는 말하기를 단계(요약하기→공감하기→잘못 인정하기→기분 맞춰주기)에 맞게 말하기(선택형)	39~41



학습단계	상황 학습	쪽수
학습내용	1. 고객의 불만 요구 말에 대해 고객센터요원으로서 적절하게 반응하며 대답하기 2. 점수를 낮게 받은 고객센터요원에게 적절한 위로의 말 건네기	42



학습단계	적용 문제	쪽수
학습내용	1. 사과, 위로 등 다른 사람을 배려하는 말하기에서 적절하지 못한 자세 찾기(선다형) 2. 제품에 불만을 제기한 손님과 판매자의 대화를 적절히 이해하기(선다형) 3. 승진하지 못한 회사 동료로 적절하게 위로하기(선다형) 4. 고객의 강력한 항의에 적절하게 공감하며 대응하기(체크리스트 비교 선다형) 5. 사과와 위로를 한 문장으로 정의하기(서술형)	43~47

듣기말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 개념 학습	학습 요소	사과하는 말하기와 위로하는 말하기 알기
-------	---------	-------------------------------------	-------	--------------------------



(세 명의 친구인 지원이와 사랑이, 시험에 떨어진 현빈이가 대화를 나누는 상황)

현빈 : 오늘 진짜 재수 없는 날이다. 면접 보러 간 우리 과 애들 중에서 나하고 동건이만 떨어졌어. 아 진짜. 뭐가 문제지? 옷도 단정하게 입고 갔고 말도 공손하고 또박또박하게 잘 대답했는데. 아침 먹은 것이 잘못 돼서 토하는 바람에, 속이 안 좋아서 인상을 좀 찡그리고 있었는데 설마 그것 때문인가? 아냐. 모든 게 다 내가 모자라서 그래. 정말 내 자신이 한심스럽다. 도대체 나란 놈이란...



지원 : 현빈아, 너무 자책하지 마. 그래서 기분이 계속 안 좋아 보였구나. 정말 힘들었겠다. 면접 날 하필이면 배탈이 났을까? 면접이 아 니라도 힘들었을 상황이네. 배가 그렇게 아픈데도 잘 참고 면접 끝까지 본 네가 오히려 자랑스럽다. 다른 면접도 남아 있어. 지난 것은 잊고 남은 면접 준비하자.



사랑 : 현빈이 너 그래서 기분이 안 좋았구나. 근데 가끔 보면 니가 먹는 거에 욕심을 많이 내기는 하더라. 면접 날 아침이면 적당히 먹고 가야지. 주의 깊게 행동했어야 했어. 누구를 원망하겠니? 먹은 것도 너고 긴장한 것도 년대. 이번 일을 계기로 깊이 반성하고 주의해. 면접 날은 특별히 더 신경 쓰고 준비해야 하는 거야. 이거 잊지 말고 다음 면접에는 꼭 대비하도록 해라. 그럼 이번 같은 일은 없을 거야.



프로그램
내용

지원 : 사랑아, 네 말이 맞긴 하지만 실망하고 있는 현빈이한테 너무하는 거 아니니?
 현빈 : 괜찮아. 다들 그만해.

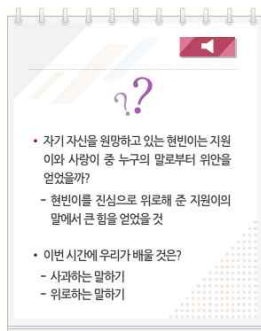
영상을 듣고, 이 상황의 문제점이 무엇인지 알아보시다.



[교사 설명]

현빈은 지금 자책하는 상황 그러니까 자기 잘못에 대해 자신을 스스로 원망하고 있어요. 매우 괴롭고 힘들겠죠. 여러분이 면접에서 떨어진 현빈이라면 친구인 지원이와 사랑이 중 누구의 말로부터 위안을 얻었을까요? 두 사람의 말하기 방식은 어떻게 다른지 차이점을 찾으셨나요?

앞선 장면에서 현빈이는 어떤 상황이었나요? 현빈이는 면접 시험에서 떨어져 매우 실망하고 있는 상황이었지요. 이때 필요한 것은 무엇일까요? 바로 누군가의 따뜻한 말 한마디입니다. 아마도 지원이의 진심 어린 위로에 현빈이의 마음도 조금은 좋아지지 않았을까 생각해요. 오늘은 상대를 배려하는 말하기 중 사과하는 말하기와 위로하는 말하기에 관하여 공부해볼 거예요. 실망하고 있는 현빈이를 위해서 좋은 선물도 준비해 봅시다.



• 상심해 있는 현빈이는 누구에게 위안을 얻을 수 있을까요?

• 이 영상을 통해 이번 시간에 우리가 배울 것은?

[활동 안내]

학습과 관련된 도입 영상을 통해 이번 시간에 배우게 되는 사과하는 말하기와 위로하는 말하기를 생각해 보기 위해 구성된 활동이다. 학생들이 영상을 접한 후 시험에 떨어져 낙심하고 있는 현빈이에게 어떤 말하기가 위안이 되는지 생각해 보고, 이번 시간에 무엇을 배우려고 하는지 생각해 볼 수 있도록 지도한다.

교수·학습
안내

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 개념 학습	학습 요소	사과하는 말하기와 위로하는 말하기 알기
--------	---------	----------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·미이스터고 학생용 기초학력향상프로그램 **국어** 듣기·말하기 1 단원 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 기본부터 착착! 개념 학습 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

기본부터 착착! 개념 학습

→ 사과하는 말하기와 위로하는 말하기에 대해 알아봅시다.

1 준비하기



우리는 마음이 힘들 때 맛있는 음식을 먹거나 따뜻한 말 한마디를 들으면 마음이 풀리곤 합니다.
따뜻한 마음을 담은 맛있는 음식을 함께 만들어봅시다.

이전 37 | 49 인쇄 학습맵 목차 다음

(요리사가 사과와 하트로 따뜻한 마음을 담은, 맛있는 음식을 만드는 과정을 4단계로 나눠 보여줌 - 사과하는 말하기는 사과, 위로하기는 하트로 제시)

- 요리법 1단계 : 사과와 위로의 목적=상대의 마음을 배려하여 좋은 관계 유지 (사과와 위로는 모두 상대방을 배려하는 말하기입니다)

1 요리법 1단계

사과와 위로는 모두 상대방을 배려하는 말하기입니다.

- 1단계-사과와 위로의 목적
 - 사과는 화난 사람의 마음을 풀어 줌.
 - 위로는 사람의 마음을 다독여 줌.

사과와 위로의 목적 = 상대의 마음을 배려하여 좋은 관계 유지

프로그램
내용

1단계에서 필요한 재료는 사과와 위로의 목적이에요. 사과는 화난 사람의 마음을 풀어 주고, 위로는 괴로운 사람의 마음을 다독여 즐거운 마음을 갖게 하는 것이에요. 사과와 위로를 잘 하는 사람은 좋은 인간관계를 유지할 거예요. 자 재료를 섞어 봅시다.(사과 한 개, 하트 한 개를 큰 그릇에 담고 섞는다.)

요리법 2단계 : 사과와 위로의 말을 하는 방법= 공감 표시, 적절한 말투

1 요리법 2단계

사과는 자신의 잘못을 인정하는 용기입니다.

- 2단계-사과와 위로의 말을 하는 방법
 - ① 사과하는 말하기
 - 화가 난 상대의 마음에 공감하고, 자신의 잘못을 인정함. 상대의 기분을 맞추어 줌.
 - ② 위로하는 말하기
 - 상대의 상황을 잘 파악한 다음, 공감과 진심함을 표시하고 격려함.
 - 사과와 위로 모두 표정, 시선, 말, 손, 고개, 머리, 발목 등이 중요함.

사과와 위로의 말을 하는 방법 = 공감 표시, 적절한 말투

2단계에서 필요한 재료는 사과와 위로의 말을 하는 방법입니다. 사과하는 말하기는 어떻게 해야 할까요? 우선 자신의 잘못을 요약해서 말하면서 화나 있을 상대의 마음에 공감해 봅니다. 그리고 자신의 잘못을 인정하고 상대의 기분을 맞추어 줍니다.

(사과에서 가장 중요한 것은 자신의 잘못을 인정하는 것입니다)

위로하는 말을 할 때도 역시 처음엔 상대의 상황을 잘 요약한 다음 그에 대해 **공감**을 표시하고, 친밀감을 표시한 후 격려하면 되는 거지요. 사과든 위로든 말할 때의 표정, 시선, 팔, 손, 고개, 거리, 말투 등도 매우 중요합니다. 좋은 말이라도 표정이나 말투가 이상하면 진심이 전달되지 않을 수 있으니까요. 자, 2단계의 재료도 잘 넣고 섞어 볼까요? (사과 한 개. 하트 한 개를 큰 그릇에 담고 섞는다.)

요리법 3단계 : 사과와 위로의 말을 할 때 주의할 점= 상황과 분위기를 파악하고 상대를 고려하며 상대방의 반응 예상하기



3단계에서 필요한 재료는 사과나 위로를 할 때 주의해야 할 점이에요. 오늘 요리의 가장 중요한 재료입니다. 이 재료가 완성 요리의 맛을 좌우하니까요. 사과와 위로의 말을 하기 전에 우선 대화를 나누는 상황을 고려해야 합니다. 흐름과 분위기를 잘 살피 말하지 않으면 오히려 **역효과**가 날 테니까요. 대화 상대를 고려하여 관심 분야도 잘 살피고 높임법이나 어조 등 대화 방식도 신경 써야 합니다. 아 빠지면 안 될 중요한 재료가 있습니다. 사과나 위로를 할 때는 따지거나 탓하거나 빈정거리면 안 된다는 것입니다. 너무 편에 박힌 표현도 마음을 진심으로 전달하기 어려우니 주의하세요. 자, 이 단계의 재료도 섞어 줍시다. (병에 담긴 양념을 뿌린다)

요리법 4단계 : 사과와 위로의 말을 듣는 태도=상대의 진심을 받아들이기



우리 요리에만 필요한 특별 재료인데요. 아무리 요리를 맛있게 만들어도 먹는 사람이 제대로 먹는 방법을 모르면 요리의 맛이 덜하겠죠? 그래서 이번 단계의 재료는 바로 사과나 위로하는 말을 듣는 태도예요. 우선 상대가 진심으로 말할 때는 그 마음을 받아들이고요, 너무 나의 생각이나 입장만을 내세우면 안 된답니다. 그리고 말하는 상대방에게 적절하게 반응해야 하지요. 요리를 맛있게 만들어 준 사람에게 ‘아 맛있어’ 한마디 필요한 것처럼요. (두 번째 병에 담긴 양념을 뿌린다)

자 이제 모든 재료를 넣었으니 잘 섞고 끓입니다. 3분만 더 끓이면 오늘의 ‘사과 하트 요리’ 완성. 맛을 볼까요? 음~~진심 어린 마음이 느껴지는 따뜻하고 달콤한 맛. 여러분도 함께 드세요.

[활동 안내]

교수·학습
안내

사과하는 말하기와 위로하는 말하기를 요리하는 과정으로 비유하여 설명하는 개념 학습 활동이다. 4단계로 제시된 학습을 학생들과 함께 재미있는 요리 과정으로 유도하여 사과와 위로하는 말하기의 목적과 방법, 태도를 내면화할 수 있도록 지도한다.

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 연습 문제	학습 요소	위로해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램 **국어** 듣기·말하기 1 단원 - 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 실력이 쑥쑥! 연습 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.

1. 다음은 은혁과 효린이 대화하는 상황입니다. 효린이 은혁이에게 어떻게 말하는지 잘 들어 보고 마지막에 은혁이가 할 적절한 말을 생각해 보세요. 여러분이 은혁이라고 생각하고 말해 봅시다.




동 사

예시 답 보기 다시 하기

이전 39 | 49 인세 학습맵 목차 다음

프로그램 내용	(모둠 점수를 낮게 받아 미안해 하는 효린이에게 대답하는 은혁이 - 같은 상황, 다른 표현) • A 효린: 우리 모둠이 점수를 좀 낮게 받았네. 은혁이 너도 화나고 속상하지? 네가 자료도 다 준비해 주고 PPT도 만드느라 고생했는데, 내가 발표를 잘하지 못해서 우리 모둠의 발표가 엉망이 됐어. 정말 미안해. 은혁: 할 수 없지 뭐. • B 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. 은혁: ()
교수·학습 안내	[활동 안내] 문제를 통해 앞에서 배운 내용을 연습 문제로 풀어보는 첫 번째 활동이다. 같은 상황에서 어떤 표현이 상대방의 마음을 공감하며 말하는지 배운 내용을 떠올리며 풀 수 있도록 안내한다. 사과의 목적은 상대방의 마음을 풀어주는 것임을 알고, 상황을 파악하고 감정을 나타내는 단어를 잘 선택하여 상황에 어울리는 적절한 방식으로 말할 수 있도록 지도한다. [정답 및 해설] 정답 예시답안 : 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. (상대가 진심으로 사과한다면 그 감정을 받아 주어야 합니다. 스스로에게 실망한 상대도 위로해 주어야 하고요)

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램 국어 듣기·말하기 1 단원 ... 대화하기 KICE

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 Intro 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

INTRO

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기

학습목표

1) 사과해야 하는 상황에서 상대방에게 적절하게 반응하면서 듣고 말할 수 있다.
2) 위로해야 하는 상황에서 상대방에게 적절하게 반응하면서 듣고 말할 수 있다.

◀ 이전 34 | 49 인쇄 학습맵 목차 다음 ▶

[지도 시 유의점]

사과하는 말하기와 위로하는 말하기에 대하여 이해하고 실제 담화 상황에 적용해 보는 차시이다. 특히 사과와 위로는 상대방의 마음을 공감해 주는 것이 중요하다는 것을 인지하고, 마음을 담아 진심으로 표현하는 활동임을 안내한다. 상대방에게 적절히 반응하여 듣고 말하는 방법은 다른 사람과의 관계를 맺고 소통하는 사회에서 매우 중요한 의사소통 과정이라는 것을 지도한다. 실제 언어생활에서 사과하기와 위로하기를 활용할 수 있도록 이론적인 내용에 치중하지 않도록 유의한다.

[주요 개념 정리]

■ 사과하는 말하기와 위로하는 말하기

1. 사과하는 말하기

- ① 사과하는 목적
- ② 사과하는 말하기 방법

2. 위로하는 말하기

- ① 위로하는 목적
- ② 위로하는 말하기 방법

3. 말하는 자세와 유의점

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 연습 문제	학습 요소	위로해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램 **국어** 듣기·말하기 1 단원 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 실력이 쑥쑥! 연습 문제 개념 학습 **연습 문제** 상황 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다. ! 길라잡이

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

1

태풍 골라벤이 지나간 후 비닐하우스가 다 무너졌어요. 추석을 앞두고 **작황**은 어떻습니까?

보시다시피 비닐하우스는 다 무너지고, 추석 **제수**용으로 나가야 할 과일 작황이 형편없습니다.

2

대형마트와 제휴를 맺어 떨어진 과일도 상태에 따라 가격을 매겨 구입하도록 하겠습니다. 피해에 대해서도 최대한 **영농** 자금을 지원해드릴 수 있도록 하겠습니다.

고맙습니다. 남아 있는 자식 같은 저 열매들 때문에 그래도 제가 버티고 있습니다.

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 확인 다시 하기

교수·학습
안내

[활동 안내]

문제를 통해 앞에서 배운 내용을 연습 문제로 풀어보는 두 번째 활동이다. 위로는 상대의 괴로움이나 슬픔을 덜어 주어 긍정적인 마음을 갖게 하는 것이 중요하다. 따라서 위로하는 말을 할 때는 상대의 상황에 공감하고 진심을 담아 격려해주어야 한다는 것을 떠올리고 대화 상황과 상대의 처지를 먼저 파악하여 문제를 풀 수 있도록 안내한다. 또한 위로의 말을 서로 주고받으면서 원만한 인간관계가 형성된다는 긍정적인 측면도 함께 지도한다.

[정답 및 해설]

정답 ①

위로하는 말을 할 때는 상대의 상황에 공감하고 진심을 담아 격려해주어야 합니다. 대화 상황과 상대의 처지를 먼저 파악하는 것이 중요합니다.

듣·말	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 개념 학습	학습 요소	사과하는 말하기와 위로하는 말하기 알기
프로그램 내용	요리법 1단계 <사과하는 말하기의 목적> - 상대방의 화난 마음을 풀어 주어 좋은 관계를 회복하게 함. <위로하는 말하기의 목적> - 상대의 괴로움이나 슬픔을 덜어 주어 긍정적인 마음을 갖게 함. ↓ - 인간관계를 잘 유지할 수 있게 함. - 사과와 위로는 상대방을 배려하는 말하기 요리법 2단계 <사과하는 말하기의 방법> - 요약하기 - 공감하기 - 잘못 인정하기 - 기분 맞춰주기 <위로하는 말하기의 방법> - 요약하기 - 공감하기 - 친밀감 확인하기 - 격려하기 ↓ <말하는 자세> - 적절한 표정, 시선, 팔, 손, 고개, 거리, 말투 등			
	요리법 3단계 <사과나 위로하는 말을 할 때 주의점> - 대화를 나누는 상황과 분위기 고려하기 - 대화 상대 고려하기 - 관심 분야, 지식 정도, 요구 사항, 나이, 성별 등 - 높임법, 어조와 같은 대화 방식에 신경 씀. - 따지기, 맞하기, 빈정거리기 등은 피함. 위의 주의점을 지키지 않으면 말하는 의도와 다르게 상대방에게 불필요한 오해를 사거나 갈등을 일으킬 수 있음. 요리법 4단계 - 상대가 진심 받아들이기 - 나의 입장만 너무 내세우지 않기 - 상대에게 적절하게 반응하기			

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 적용 문제	학습 요소	사과해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------

특성화고·마이스터고 학생용
기초학력향상프로그램

국어
듣기·말하기
1 단원 - 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기
실전 정보! 적용 문제
개념 학습
연습 문제
상황 학습
적용 문제
마무리

실전 정보! 적용 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.
길라잡이

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

① 대화의 흐름과 분위기를 잘 살피서 이야기한다.
② 배려하는 말이므로 상대방에게 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 확인
다시 하기

이전
43 | 49
인쇄
학습맵
목차
다음

[활동 안내]

앞의 상황 학습에서 배운 내용을 문제를 통해 확인하는 적용문제이다.

다른 사람을 배려하는 말하기의 자세를 묻는 문제이므로 ‘배려’라는 말의 뜻이 ‘남을 돕거나 보살피 주려고 마음을 쓰는 것’임을 생각하며 문제를 풀 수 있도록 안내한다.

[정답 및 해설]

정답 ③

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

교수·학습
안내

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 연습 문제	학습 요소	사과해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------



(사과하는 말하기의 방법 - 4단계로 구성하여 말하기)



• 요약하기



• 공감하기



• 잘못 인정하기

• 렌터카 담당자가 사과하는 말하기 단계 4번째 '기본 맞춰주기'에 해당하는 말은?



[활동 안내]

개념학습에서 사과하는 말하기를 요리과정에 비유하여 배웠던 내용을 이해하고 있는지 확인하기 위한 연습문제이다. 사과하는 말하기 2단계에서 '요약하기→공감하기→잘못 인정하기→기본 맞춰주기'의 순으로 구성한 이론적 내용을 떠올리며, 바로 앞에서 말한 사람의 마지막 말에 주목하여 풀어나가도록 안내한다.

[정답 및 해설]

정답 대단히 죄송합니다. 저희 잘못입니다.

사과를 할 때는 상대의 상황과 처지를 이해하고 공감한 후 자신의 잘못을 인정한 후 상대방의 기분을 맞추어 줍니다. 자신의 잘못을 인정하고 사과한 후 상대도 받아들여 준다면 두 사람의 사이는 문제는 잘 해결될것지요.

프로그램
내용

교수·학습
안내

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 상황 학습	학습 요소	사과해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------



프로그램
내용

(가전제품 코너에서 식기세척기의 불만을 말하는 고객과 직원의 대화)

정 여사: 내가 바로 이틀 전에 사 간 식기세척기가 어제 문제를 일으켜서 우리 집들이에서 완전 난리가 났다니깐요.

송소심: 저런 얼마나 속상하셨겠어요? 죄송합니다. 저희 세척기가 무슨 문제를 일으켰나요?

정 여사: 대량 세척 모드로 설정하고 돌렸는데 어찌나 소음이 심하던지 나는 무슨 우리 아파트 무너지는 줄 알았어. 그리고 자동 모드로 설정했는데 완료된 후에도 안쪽의 그릇은 물기가 그대로 남아 있어서 내 친구들이 일일이 행주로 닦아 줬다니깐.

송소심: 소음 문제가 나서 신경 거슬리고, 오신 손님들까지 번거롭게 해 드리고 정말 죄송합니다. 일단 구입하신 지가 얼마 안 되니까 새 모델로 교환 가능합니다. 오늘 접수하시면 고객님의 가능하신 날짜에 직원이 방문하여 새 제품으로 교환, 설치해드리겠습니다. 특별히 말씀드려서 사은품도 듬뿍 준비하도록 하겠습니다. 불편을 끼쳐 드려 대단히 죄송합니다.

정 여사: 그럼 일단 돌아갑니다. 전화 꼭 줘요.

송소심: 네 바로 연락드리겠습니다.

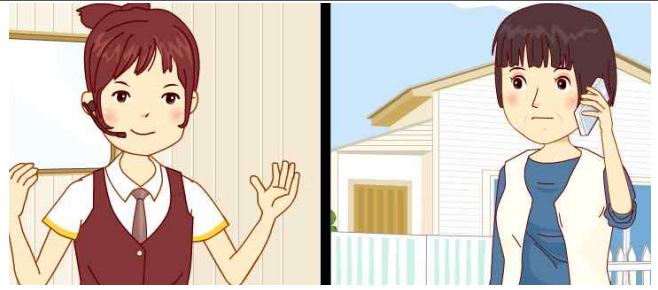


(고객의 불만 사항에 응대한 점원의 친절도 상담에 응하는 정여사)

천사마트 서비스팀: 안녕하세요? 친절을 다하는 천사마트입니다. 안녕하세요? 정 여사님이십니까? 이번에 저희 가전코너에서 정 여사님을 불편하게 해드려 대단히 죄송합니다. 물건의 교환은 본사에서 전화 드릴 예정이고, 저희는 가전 코너 고객 응대 조사를 위해 전화드렸습니다. 바쁘시겠지만 몇 가지 여쭙어도 되겠습니까?

정 여사: 흠...저 지금 주변이 시끄러운데 짧게 말씀해 주세요.

천사마트서비스팀: 소중한 시간 내 주셔서 감사합니다. 우선 고객님의 불만 사항에 응대한 점원의 친절도 몇 점 주시겠습니까? 매우 친절하다 5점, 친절하다 4점, 보통이다 3점, 친절하지 않다 2점, 매우 친절하지 않다 1점입니다.



정 여사: 음... 1점?

천사마트 서비스팀: 불만 사항에 응대한 점원의 예의 범절을 몇 점 주시겠습니까? 매우 예의 바르다는 5점, 매우 예의바르지 않다는 1점으로 했을 때 점수를 말해주세요.

정 여사: 음... 2점? 아구 아구 너무 길어. 귀찮으니까 여기까지 하겠어요.

천사마트 서비스팀: 아, 네. 시간 내주셔서 감사합니다. 저희가 물건 교체 후 다시 한 번 전화드리겠습니다. 즐겁게 쇼핑하십시오.

(서비스팀으로부터 고객 응대 친절도 조사가 하위라는 보고를 받고 있는 송소심)

송소심: 네? 고객 응대 친절도 조사 하위라고요?

천사마트 서비스팀: 네 그래요. 식기세척기 불만 사항 접수하신 고객님과 제가 통화한 건데 두 가지 문항 여쭙고 고객님의 바쁘다고 해서 끝까지 통화는 못했고요, 저희가 고객 평가서를 받아보았을 때 이렇게 하위권으로 나온 적은 최근 3개월 간 한 건도 없었어요.

송소심: 네 아무튼 알려주셔서 감사합니다.



(퇴근 후 송소심 제일 친한 친구 윤지에게 전화하는 상황)

송소심: 나야. 오늘 완전 기분 저기압이야.

윤지: 어? 무슨 일인데 목소리가 그렇게 안 좋니?

송소심: 오늘 불만 접수하러 온 고객이 있어서 최선을 다해서 마음도 맞춰 주고 최대한 공손하게 사과했는데, 직원 친절도 조사 점수가 완전히 바닥이래. 그 고객이 너무 화가 났나 봐.

윤지: 화난 고객이 너의 서비스 점수를 엉망으로 줬구나. 너무 속상하겠다. 그래도 기운 내. 그 손님 한 명의 평가가 전부는 아니잖아. 다른 손님들은 모두 너의 친절함을 알고 있을 거야. 회사에서도 한 번의 하위 점수로 너를 나쁘게 평가하지는 않을 거고. 힘내라 소심아!



[활동 안내]

교수·학습
안내

앞에서 배운 내용을 생활 속의 상황을 통해 위로하는 말하기와 사과하는 말하기를 어떻게 해야 하는지 영상으로 알아보는 적용 학습이다. 이 영상을 보고 다음에 나오는 적용 문제를 풀게 된다는 것을 학생들에게 안내한다.

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 적용 문제	학습 요소	사과해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램

국어 듣기·말하기 1 단원 ... 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 실전 정복! 적용 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실전 정복! 적용 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.

1 길라잡이

2. 다음은 물건 상태가 불량하여 불만을 제기한 손님과 판매자의 대화 장면입니다. 대화에 대한 이해로 적절하지 않은 것은?

1

2

3

4

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 확인 다시 하기

프로그램
내용

손님: 제가 산 식탁에 관하여 불만 사항이 있어 전화드렸습니다.



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 거라고 생각하면 너무나 아찔합니다.

가구점 주인: 어머 정말 죄송합니다. 정말 큰일 날 뻔 하셨네요. 일단 다친 사람이 아무
도 없다니 다행입니다. 얼마나 놀라셨겠어요? 당장 조치하겠습니다.

손님: 영수증과 보증서가 필요한가요?



가구점 주인: 아닙니다. 6개월은 보증기간이므로 아무 것도 필요 없습니다. 당장 저희
직원을 보내서 조치하도록 하겠습니다.

손님: 감사합니다. 올 때 전화주시고 오십시오.



교수·학습
안내

[활동 안내]

앞에서 배운 내용을 생활 속의 상황을 통해 위로하는 말하기와 사과하는 말하기를 어
떻게 해야 하는지 영상으로 알아보는 적용 학습이다. 이 영상을 보고 다음에 나오는 적
용 문제를 풀게 된다는 것을 학생들에게 안내한다.

[정답 및 해설]

정답 ③

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

듣기말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 적용 문제	학습 요소	위로해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
-------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램

국어 듣기·말하기 1 단원 · 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 실전 정복! 적용 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실전 정복! 적용 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.

1 길라잡이

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

1 이번 인사아동 명단 보셨어요?

2 네, 이 과장님은 영업팀장으로 발령났네요.

인사아동? 발표 냈어?

그런가? 그럼 김 대리 자네는?

3 저는 명단에 없습니다. 부산지점에 근무하는 저희 입사 동기 5명 중의 3명은 승진했고 저하고 박 대리만 안 됐어요. 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?

① 잘 생각해봐, 김 대리 자네는 나를 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.

Q 정답 확인 C 다시 하기

교수·학습
안내

[활동 안내]

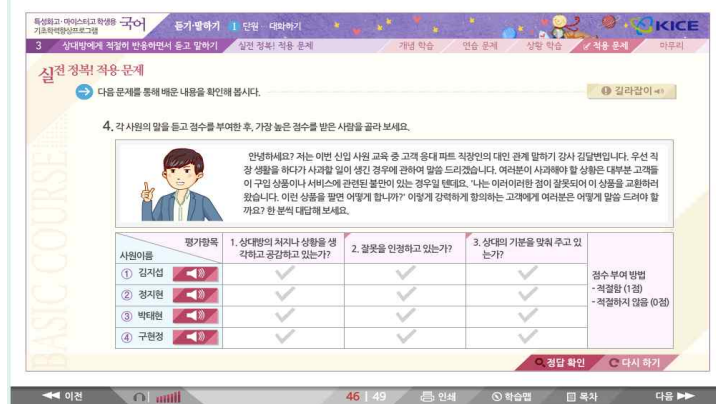
상대가 실의에 찬 이유를 알고 적절하게 위로해 줄 말을 찾는 문제이다. 위로의 상황에서 상대의 잘못을 지적하거나 객관적인 판단은 자칫 상대에게 불쾌감을 줄 수 있다는 사실을 자신의 경우와 연관 지어 생각하게 한다. 또한 판에 박힌 진부한 말은 오히려 상대의 기분을 더 상하게 할 수 있다는 것을 안내하고 실제 담화 상황과 연결하여 풀 수 있도록 지도한다.

[정답 및 해설]

정답 ③

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.

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 적용 문제	학습 요소	사과해야 하는 상황에서 적절하게 반응하면서 듣고 말하기
--------	---------	----------------------------------	-------	--------------------------------



프로그램
내용

‘나는 이리이러한 점이 잘못되어 이 상품을 교환하러 왔습니다. 이런 상품을 팔면 어떻게 합니까? 이렇게 강력하게 항의하는 고객에게 여러분들은 어떻게 말씀드려야 할까요?’

(질문에 대답하는 4명의 사원)

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 박태현: 속상하시죠? 그런데 혹시 손님이 무리하게 사용하시거나 사용 시 잘못된 점은 없으신가요?

사원 구현정: 죄송합니다. 많이 불편하고 속상하셨죠? 일단 이쪽으로 앉으시고 이 차 한 잔 드시면서 천천히 말씀해주세요.

[활동 안내]

사과하는 말하기의 방법을 실제 생활에 적용하여 풀어보는 문제이다. 사과하는 말하기는 상대를 배려하는 자세가 가장 중요하다. 사과를 할 때는 상황을 요약하고 상대의 기분에 공감하며 자신의 잘못을 인정하고 상대의 기분을 맞추어 주어야 하며, 진심 어린 마음으로 말하는 것이 중요하다는 것을 인지하여 문제를 풀도록 안내한다. 문제를 풀기 전에 아래의 표를 제시해 주고, 들으면서 해당하는 항목에 점수를 매겨 문제를 풀 수 있도록 안내한다.

[정답 및 해설]

정답 ④

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

해설

김지섭 : 상대의 처지나 상황에 대한 이해없이 잘못만 인정(총점 : 1점)

정지현 : 자기 주장만 내세우고 있어 기분을 더 상하게 할 수 있음(총점 : 0점)

박태현 : 상대의 처지를 이해하는 듯 했지만 상대에게 책임을 묻고 있음(총점 : 1점)

구현정 : 상대의 처지와 상황을 공감하면서 잘못을 인정하고 있음(총점 : 3점)

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 적용 문제	학습 요소	사과하는 말하기와 위로하는 말하기 알기
--------	---------	----------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램

국어 듣기·말하기 1 단원 · 대화하기

3 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 실전 정복! 적용 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실전 정복! 적용 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.

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

사과란
(내용을 입력해 주세요.)이다.

위로란
(내용을 입력해 주세요.)이다.

예시 답 보기 다시 하기

이전 47 | 49 인쇄 학습맵 목차 다음

[활동 안내]

지금까지 배운 내용을 토대로 사과와 위로의 말에 대한 자신만의 정의를 만드는 문제이다. 자유롭게 학생들이 정의를 내릴 수 있도록 한다. 사과하기와 위로하기에 대한 자신만의 가치를 내면화하는 유의미한 시간이 될 수 있도록 지도한다.

[정답 및 해설]

정답 예시답안

사과란 ()이다.	위로란 ()이다.
1. 사과란 (타이밍)이다. - 사과할 때를 놓치면 그 사람과 영원히 멀어질 수 있으니까요 2. 사과란 (소화기)이다. - 화난 사람의 마음의 불을 꺼주기 때문이에요. 3. 사과란 (용기)이다 - 용기가 없으면 사과를 먼저 하기 힘들기 때문이에요.	1. 위로란 (산타클로스)이다. - 내가 생각한 선물, 즉 내가 듣고 싶은 말을 들려주기 때문이에요. 2. 위로란 (담요)이다. - 내 마음을 따뜻하게 해주기 때문이에요. 3. 위로란 (설탕)이다. - 실패로 가득 차 쓰디쓴 나의 마음을 녹여 주기 때문이에요.

교수·학습
안내

듣기·말하기	1. 대화하기	③ 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기 - 마무리	학습 요소	사과하는 말하기와 위로하는 말하기 알기
--------	---------	-----------------------------------	-------	--------------------------

특성화고·마이스터고 학생용
기초학력향상프로그램

국어
듣기·말하기
1 단원
대화하기

3
상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기
마무리
개념 학습
연습 문제
상황 학습
적용 문제
마무리

마무리

→ 오늘 배운 내용을 정리해 봅시다.

이번 시간에는 상대방에게 적절히 반응하며 듣고 말하는 방법에 대해 살펴보았습니다. 특히 사과와 위로하는 말하기에 대해 배워 보았는데요, 사과와 위로를 할 때 무엇보다 중요한 것은 상대의 마음을 공감해 주는 것임을 잊지 마세요. 또 다른 사람이 사과할 때는 그 진심을 받아 주고요.

여러분도 사과해야 할 사람이 있다면 용기를 내서 꼭 사과의 한마디 건네 보세요.

여러분, 수고 많았습니다.

이전
48 | 49
인쇄
학습맵
목차
다음

교수·학습
안내

[활동 안내]

이번 시간에는 상대방에게 적절히 반응하며 듣고 말하는 방법에 대해 살펴보았습니다. 특히 사과와 위로하는 말하기에 대해 배워 보았는데요, 사과와 위로를 할 때 무엇보다 중요한 것은 상대의 마음을 공감해 주는 것임을 잊지 마세요. 또 다른 사람이 사과할 때는 그 진심을 받아 주고요.

여러분도 사과해야 할 사람이 있다면 용기를 내서 꼭 사과의 한마디 건네 보세요.

여러분, 수고 많았습니다.