

# 2

## 직장에서의 예절

### 단원의 개관

직업 생활에서 대인 관계를 원만히 하기 위해서는 예절을 바르게 지켜야 한다. 이 단원에서는 직장에서 지켜야 하는 인사 예절, 공공 예절, 대화 예절을 익히고, 직장 상사와 동료 간의 다양한 감정 표현 방법과 자신의 감정을 조절하는 방법을 익혀 원만한 직업 생활을 유지하도록 한다.

### 단원의 교육 과정적 기초

- 영역: 진로 생활
- 핵심 개념: 직업 태도
- 성취기준

[12진로06-05] 직장에서 상대와 상황에 맞게 의사소통하고 대화 예절을 지켜 원만한 대인관계를 유지한다.

- 기능: 수행하기, 실천하기
- 핵심역량: 자기 관리, 공동체
- 다른 교과와의 관련 성취기준

[12국어01-06] 상대방의 표정이나 행동을 보고 의도와 감정을 파악하여 적절하게 대화한다.

[12사회02-03] 다양한 사회적 관계의 유형을 관찰하고 적절한 사회적 관계를 형성한다.

[12재활04-06] 타인의 감정 표현에 적절한 반응을 나타낸다.

[12보건01-12] 자신의 감정을 바르게 인식하고 감정을 적절하게 표현한다.

[12여가03-03] 문예 여가활동에 자신의 생각과 감정을 표현하며 참여한다.

### 단원의 목표

직장에서 지켜야 할 예절을 알고, 상대와 상황에 맞게 감정을 표현하여 원만한 대인관계를 유지한다.

가. 직장에서 지켜야 하는 예절을 실천한다.

나. 직업 생활에서 적절한 감정을 표현하고, 조절한다.

## 단원의 지도 계획

제재	활동	유형	차시	교과서쪽	지도서쪽
직장 예절	• 직장에서 상황에 맞게 인사하기	인식·적용	1~4	30	540
	• 직장에서 예절 익히기	인식·적용	5~8	32	544
	• 직장에서 대화 예절 지키기	인식·적용	9~12	34	548
적절한 감정 표현	• 직업 생활에서 적절한 감정 표현하기	인식·적용	13~16	36	552
	• 직업 생활에서 감정 조절하기	인식·적용	17~20	38	556
되돌아보기	• 직장에서의 나의 예절 생활 확인하기		21~22	39	558

## 가정 및 생활과의 연계

예의 바른 생활의 습관화를 위하여 가정에서는 학생들에게 다양한 연령, 성별, 직업 등의 이웃들과 상호작용 할 기회를 제공하며 학교 프로그램을 통해서도 산업체 및 기관의 현장 실습을 통하여 실제 직장에서의 예절을 익힐 수 있도록 한다. 또한 직장에서의 감정 표현은 공동체 및 사회생활 속에서 이루어지는 것이므로 가정에서부터 가족 구성원 간 감정을 교류하고 적절히 표현하는 경험을 갖도록 한다.

## 단원의 평가

직업 생활에서 지켜야 하는 인사 예절, 공공 예절, 대화 예절을 실천할 수 있는지, 직장의 다양한 상황에서 동료나 상사에게 적절하게 감정을 표현하고 조절할 수 있는지 그 과정을 관찰과 실습을 통하여 점검함으로써 학생의 자기 관리 및 공동체 역량의 향상을 평가한다.

제재	평가자			평가 내용		평가 방법		
	교사	자기	동료	과정	결과	관찰	구술	수행 결과물
직장 예절	○	○		○		○		
적절한 감정 표현	○			○		○	○	

가. '직장 예절'에서는 상황에 맞게 인사말과 태도를 갖추어 인사를 하는지, 직장에서 공공 예절과 대화 예절을 지켜 올바른 대인 관계를 형성할 수 있는지를 교사가 학습과정을 관찰하여 평가하거나 학생 스스로 자기 점검표를 작성하여 평가한다.

나. '적절한 감정 표현'은 직업 생활에서 다른 사람과의 관계에서 적절한 감정을 표현하는지, 직업 생활에서 다른 사람의 감정에 공감하면서 자신의 감정을 조절할 수 있는지를 교사가 수행 과정의 관찰이나 구술(질문)을 통해 평가한다.

## 단원 지도의 유의점

가. 직업 생활을 원만하게 하기 위해서는 직장에서 지켜야 하는 기본 예절과 함께, 직장인으로서의 마음가짐(배려, 주인의식, 정직, 성실 등)도 중요하다는 것을 알 수 있도록 한다.

나. 직업 생활에서 적절한 감정 표현은 대인 관계 유지·향상에도 도움이 될 수 있으며, 정신 건강에도 이롭다는 것을 알 수 있도록 한다.

# 1 직장 예절

직장에서 상황에 맞게 인사하기

학습  
목표

직장에서 상황에 맞게  
인사를 한다.

### 지도 중점

- 직업 생활에서 인사는 대인관계의 출발이며, 직장 예절의 기본이 된다. 출퇴근 시를 포함한 다양한 상황에서 인사를 생활화함으로써 원만한 직업 생활을 유지할 수 있도록 한다.

### 지도의 유의점

- 인사는 상사에게만 하는 것이 아니라 직업 생활에서 만나는 다양한 사람들에게 먼저 하는 것임을 알도록 한다.

### 교수·학습 자료

- CD 탑재 자료: 직업 생활의 여러 상황에서 인사를 하는 그림, 직장에서 인사하는 동영상, 직장에서 상황에 맞게 인사하기 피티 자료
- 그 외 자료: 카메라, 전신거울, 역할놀이 대본

### 교수·학습 개요

도입	• 현장 실습 시 인사를 잘해서 칭찬을 받았던 경험 이야기하기
전개	• 출퇴근 때 하는 인사 알아보기 • 직장에서 상황에 맞게 인사하기 • 역할놀이를 통하여 다양한 상황에서 인사하기
정리 및 평가	• 직장에 취업했다고 가정하고 처음 만나는 사람에게 인사하기

# 1 직장 예절

직장에서 상황에 맞게 인사해 봅시다.

※ 출퇴근 인사를 해 보세요.



30

### 교수·학습 활동

- 인식·적용 활동
  - 살펴보기/찾아보기/비교하기
  - 역할놀이/교실 실습하기

### 도입 현장 실습 시 인사를 잘해서 칭찬을 받았던 경험 이야기하기

- 현장 실습 시 인사를 해 본 경험을 이야기한다.
  - 어떠한 사람에게 인사를 했는지 이야기하기
  - 어떻게 인사를 하였는지 재연해보기
  - 인사했을 때 상대방의 반응 이야기하기
  - 상대방의 반응에 따른 나의 기분 이야기하기

### 전개

#### Ⅰ 활동 1 출퇴근 때 하는 인사 알아보기

- 출퇴근 때 직장 상사와 동료에게 하는 인사말과 자세를 알아본다.

※ 직장에서 상황에 맞게 인사해 보세요.



※ 역할놀이를 통해 다양한 상황에서 인사해 보세요.

# 31

- 출근할 때 하는 인사말 알기
  - 상사에게:부장님, 안녕하십니까?
  - 동료에게: 지호 씨 안녕하세요?  
안녕하세요? 좋은 아침입니다.

출근 시 인사말을 할 때는 그날의 날씨나 건강 상태를 표현하는 말을 함께 사용하면 친근감을 형성하는 데 좋다.

- 안녕하세요. 좋은 아침입니다.
- 안녕하세요. 상쾌한 아침입니다.
- 안녕하세요. 얼굴이 밝아 보이십니다. 좋은 일 있으세요? 등

- 퇴근할 때 인사말 알기
  - 상사에게: 팀장님, 안녕히 가십시오.  
내일 뵙겠습니다.
  - 동료에게: 준우 씨, 내일 뵈게요.  
수고하셨습니다.

**TIP** 드라마나 영화를 통해 직장 상황을 간접 경험하는 것이 도움이 된다.

- 인사할 때 바른 자세 알기
  - 밝은 표정으로 상대방과 눈 맞추기
  - 머리, 등, 허리를 일직선으로 하여 허리부터 숙이기
  - 숙인 상태에서 잠시 멈추었다가 상체를 천천히 올리기
  - 바로 서서 상대방과 눈 맞추며 미소 짓기



- **선택** 직장에서 인사하는 이유를 알아본다.
  - 직장에서 인사의 의미 알기
    - 마음에서 우러나오는 마음가짐의 외적 표현
    - 상대방에 대한 존중과 친절을 나타내는 형식
    - 상사에 대한 존경심과 동료에 대한 우애의 표현
    - 고객에게는 고객만족을 추구하는 정신의 표현

## Ⅰ 활동 2 | 직장에서 상황에 맞게 인사하기

- 직장의 다양한 상황에서 인사하는 방법을 알아본다.
  - 상황에 대하여 이야기하기
    - 직장에 입사하여 직원들에게 첫인사를 하는 상황
    - 직장에 처음 방문한 손님을 맞이하는 상황
    - 출장을 가기 전에 상사에게 인사를 하는 상황
    - 입하다 다친 동료의 병문안을 갔을 때
  - 다양한 상황에 맞게 인사하기
    - 입사 후 직원들에게 첫 인사를 할 때

처음 뵙겠습니다. 새로 입사한 이주원입니다. 잘 부탁드립니다.

- 직장에 처음 방문한 손님을 대할 때

- 처음 뵙겠습니다. 만나서 반갑습니다.
- 저도 만나서 반갑습니다.

- 외근이나 출장을 갈 때

- 다녀오겠습니다.
- 조심해서 다녀오세요.

- 외근이나 출장을 갔다가 돌아왔을 때

- 다녀왔습니다.
- 수고하셨습니다.

- 일하다 다친 동료의 병문안을 갔을 때

- 민준 씨 몸은 좀 괜찮으세요?
- 좋아지고 있어요. 감사합니다.

**선택** 직업 생활에서 만날 수 있는 다양한 상황과 상대에 따라 인사를 해 본다.

• 직장에서 구면인 경우

- 다시 만나게 되어 반갑습니다.
- 오래간만입니다.

• 직장에서 사무실을 방문한 손님을 맞이할 때

- 안녕하세요. 어떤 일로 방문하셨는지요?

• 상사가 다른 부서에 심부름을 시켰을 때

- 안녕하세요. ○○부서에 근무하는 ○○○입니다. ○○팀장님이 서류를 전달해 달라고 하셔서 방문하였습니다.

**선택** 직업 생활에서 갖추어야 할 인사 예절 알기

○ 직장의 다양한 상황에서 인사 예절을 알아본다.

• 엘리베이터 안에서 인사하기

- 가벼운 목례와 함께 사람들에게 방해가 되지 않을 정도의 목소리로 간단한 인사말을 건넨
- 상사가 먼저 엘리베이터를 타고 있는 경우에는 간단히 목례만 하고 탐

• 외출할 때 인사하기

- 언제, 무슨 일로, 어디에 가는 것인지 서면 또는 구두로 보고함

• 복도, 계단에서 인사하기

- 상사나 손님을 만났을 때, 걸음을 멈출 필요는 없으며, 한 쪽 옆으로 비키며 가볍게 목례

- 상사나 손님이 계단 아래쪽에서 올라올 때 3~4계단 위에서 인사를 함

- 굽어보는 인사는 피함

• 작업 중일 때 인사하기

- 인사할 정도의 여유가 있는 일을 하는 경우 가볍게 목례를 하나 인사하기 곤란한 상황에서는 하지 않아도 됨

• 통화 중일 때 인사하기

- 중요한 통화 중에 눈을 마주쳤을 경우 미소와 함께 가볍게 목례
- 통화중인 상대방에게 잠시 양해를 구하고 인사

인사의 종류와 방법		
목례	보통례	정중례
상체 15도 정도 숙임	상체 30도 정도 숙임	상체 45도 정도 숙임
친절함의 표현, 자주 만날 때, 물건을 주고받을 때	보통 인사, 고객 맞이, 배웅 시	감사, 사죄, 첫 만남
“손님 이쪽으로 앉으시겠습니까?”	“안녕하십니까? 어서 오십시오.”	“대단히 감사합니다.” “대단히 죄송합니다.”



**활동 3 | 역할놀이를 통하여 다양한 상황에서 인사하기**

○ 역할놀이를 통하여 직업 생활의 다양한 상황에서 인사를 해 본다.

• 직장 동료의 역할로 출근 시 인사하기

- “민지 씨 안녕하세요?”
- “해성 씨 오셨어요?”

• 상급자와 직원의 역할로 퇴근 시 인사하기

- “반장님 안녕히 가십시오. 내일 뵙겠습니다.”
- “수고 많았습니다. 내일 봅시다.”

- 처음 만나는 동료의 역할로 인사하기

“안녕하세요? 처음 뵙겠습니다. ○○○입니다.”  
 “안녕하세요? 저는 ○○○입니다. 만나서 반갑습니다.”

**TIP** 거울, 사진, 카메라를 활용하여 자신의 모습을 직접 살펴 보면서 역할놀이를 진행하면 효과적이다.

**정리 및 평가** **직장에 취업했다고 가정하고 처음 만나는 사람에게 인사하기**

- 취업했을 때 처음 만나는 직장 사람에게 어떻게 인사를 해야 하는지 실습해 본다.
- 직장에서 처음 만나는 사람에게 인사하기

안녕하십니까? 오늘부터 ○○부서에서 근무하게 된 ○○○입니다. 부족하지만 열심히 하겠습니다. 잘 부탁드립니다.

**TIP** 간단하게 자기를 소개하는 ‘고향, 가족, 나이, 취미, 좋아하는 운동 등’과 함께 인사를 하면 더 친근감이 있을 수 있다.

안녕하십니까? 오늘부터 ○○부서에서 근무하게 된 ○○○입니다. 저의 고향은 ○○○이며, 가족은 ○남 ○녀 중 첫째입니다. 운동과 노래 부르는 것을 좋아합니다. 잘 부탁드립니다.

**보충 자료**

**○ 직장의 다양한 상황에서 바른 인사법**

**• 출근할 때**

아침 인사는 상대방보다 먼저 하는 것이 좋다. 명랑하고 힘찬 목소리로 “좋은 아침입니다.” 등의 적당한 인사말을 구사한다.

**• 퇴근할 때**

“저 퇴근 하겠습니다.”, “수고하십시오.” 등의 적절한 인사말을 한다. 뒷정리를 끝낸 후 상사보다 먼저 퇴근해야 하는 경우에는 상사에게 다가가 “먼저 퇴근하겠습니다.” 또는 “내일 뵙겠습니다.”라고 인사하고 퇴근한다.

**TIP** “수고하셨습니다.”, “수고하세요.”는 일반적으로윗사람이 아랫사람에게 하는 말이기 때문에 상사에게 건네는 인사로는 부적절함

“수고하세요.”는 더욱 애쓰라는 명령 형태의 말이므로 연장자가 연하자에게 쓸 수 있는 말임

**• 일과 중**

“감사합니다.”, “죄송합니다.” 등 인사를 해야 하는 상황에서는 바빠도 빠뜨리지 않는다. 출장이나 외출을 할 때에는 상사나 동료에게 “다녀오겠습니다.”, “지금 돌아왔습니다.” 등 거취를 설명하는 인사를 한다.

**• 복도에서**

상대방과 시선을 맞춘 후 밝은 미소를 띠며 간단히 인사말을 한다. 복도 끝이나 모퉁이에서 만났을 때는 놀라지 않도록 한걸음 물러서서 인사를 한다.

**• 식당에서**

식당에서 상사나 동료와 마주쳤을 때에는 일단 서로 자리를 양보하는 미덕을 보인다. 식사 후에는 의자를 밀어 넣는 등 자리를 정리하고 “맛있게 드십시오.”, “먼저 일어나겠습니다.” 등의 인사말을 한다.

**• 세면장에서**

세면장 또는 화장실에서 용무 중일 때는 인사를 하지 않는 것이 예의이다. 용무를 마친 다음 목례를 한다.

**• 멀리 있을 때**

먼저 가볍게 목례를 한 후 자연스럽게 다가가 제대로 인사를 한다. 인사는 반드시 정지한 상태에서 눈을 마주치고 해야 한다.

**○ 인사의 시기**

- 서로 주고받는 것으로 누구든지 먼저 본 사람이 먼저 인사하는 것이 예의이다.
- 일반적으로 30보 이내에서 실시하며 가장 좋은 거리는 6보 이내에서 인사하는 것이 적당하다.
- 상사를 사외 인사와 함께 만났을 경우에는 멈춰선 후 정중히 인사한다.
- 사내에서 상사 한 사람을 만났을 경우에는 멈춰 설 필요는 없으며 옆으로 비켜서며 인사하는 것이 좋다.

# 1 직장 예절

## 직장에서 예절 익히기

### 학습 목표

직장에서 예절을 지킬 수 있다.

### 지도 중점

- 여러 사람이 함께 일하는 직장에서 상호 배려와 예절을 지키는 것은 즐거운 직장생활의 중요한 요소이다. 직장에서 지켜야 하는 기본적인 예절을 알고 실천할 수 있도록 한다.

### 지도의 유의점

- 직업 생활에서는 사람에 대한 예절뿐만 아니라 함께 사용하는 공간이나 물품 등에 대한 바른 태도도 익힐 수 있도록 한다.

### 교수·학습 자료

- CD 탑재 자료: 직장에서 지켜야 하는 예절 사진, 직장에서 지켜야 하는 예절이나 태도 동영상, 직장에서 지켜야 하는 예절 피티 자료
- 그 외 자료: 다양한 호칭 카드나 직책 카드

### 교수·학습 개요

도입	• 학교생활에서 지켜야 할 규칙이나 예절 이야기하기
전개	• 직장에서 지켜야 하는 예절 살펴보기 • 직장에서 예절을 지켜야 하는 이유 알기 • 직장에서 적절한 호칭 사용하기
정리 및 평가	• 역할놀이를 통하여 직장에서 사용하는 다양한 호칭 연습하기



직장에서 지켜야 하는 예절을 알아보시다.

※ 직장에서 지켜야 하는 예절을 알아보세요.



밝게 웃으며 인사하기



일과 시간 지키기



직장에 맞는 옷차림하기



작업할 때 통신 기기 사용하지 않기



작업장 정리 정돈 하기



상대에 맞는 호칭 부르기

※ 직장에서 예절을 지켜야 하는 까닭을 알아보세요.

## 32

### 교수·학습 활동

인식·적용  
활동

- 살펴보기/찾아보기/비교하기
- 역할 놀이하기/조사 발표하기

### 도입

학교생활에서 지켜야 할 규칙이나 예절 이야기하기

- 학교생활에서 지켜야 하는 예절이나 규칙에 대하여 이야기한다.
- 학교 일과 시간 지키기
- 학교에서 만나는 사람들에게 밝게 인사하기
- 사용한 물건 제자리에 정리 정돈하기
- 여럿이 사용하는 물건 아껴 쓰기 등

### 전개

#### 활동 1 | 직장에서 지켜야 하는 예절 살펴보기

- 직장에서 지켜야 하는 예절을 알아본다.

※ 적절한 호칭을 사용해 직장에서 예절을 지켜 보세요.



33

- 밝게 웃으며 인사하기
  - 밝은 표정, 바른 태도로 인사하기
  - 내가 먼저 인사하기
  - 바른 인사말 사용하기
  - 때와 상황에 맞게 인사하기

기분 좋은 인사	기분 나쁜 인사
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시선을 맞추는 인사</li> <li>• 웃는 얼굴의 인사</li> <li>• 친근한 인사말(날씨, 계절, 안부, 기억, 관심, 칭찬)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시선을 마주치지 않는 인사</li> <li>• 어둡거나 무표정한 인사</li> <li>• 고개만 까닥이는 인사</li> <li>• 주저하며 억지로 하는 인사</li> </ul>

- 직장에서 일과 시간 지키기
  - 정해진 근무 시간 지키기
  - 휴게 시간과 작업 시간 지키기
  - 출퇴근 시간 준수하기
  - 외근이나 출장 시 규정에 따르기

### 출근 시각 지키기

- 출근 시각 10분 전 도착(정리정돈, 계획점검)
- 사무실에 들어서면 상사나 동료로 향해 먼저 인사하기
- 부득이한 사정으로 결근 또는 지각했을 경우, 상사에게 사유 보고하기

- 직장이나 작업 상황에 맞는 옷차림하기
  - 시간과 장소, 상황에 맞는 옷차림하기
  - 단정하고 깨끗한 옷차림하기
  - 작업 상황에 맞는 옷차림하기
- 작업할 때 통신기기 사용하지 않기
  - 작업 중 통신기기 보관함에 보관하기
  - 회의나 작업 중에는 무음이나 전원 종료하기
  - 급한 용무 시에는 양해를 구한 뒤 사용하기
- 작업장 정리 정돈 하기
  - 사용한 작업기기 전원 종료 및 정리하기
  - 사용한 작업 도구나 재료 제자리에 놓기
  - 자신의 작업했던 주변 깨끗이 청소하기
- 상대에 맞는 호칭 부르기
  - 맡고 있는 일에 따라 직함이 다를 수 있음
  - 직함에 알맞은 호칭 부르기
- 그 외 직장에서 지켜야 하는 예절 알아보기
  - 여럿이 사용하는 공공물건 바르게 사용하기
  - 공용으로 사용하는 기기, 물건, 장소 등을 개인이 지나치게 오래 사용하기 않기
  - 다른 사람의 물건을 사용할 경우 사전에 허락을 받고 사용하기

### 빌려 쓴 물건을 분실하거나 손상시켰을 때

- 빌린 물건을 다 써버리거나, 망가뜨리거나 지저분하게 하거나 잃어버리지 않도록 함
- 빌린 물건을 잃어버리거나 망가뜨렸을 경우에는 정중히 사과하고 같은 물건을 사주는 것이 예의임

### Ⅰ 활동 2 | 직장에서 예절을 지켜야 하는 이유 알기

- 직장에서 예절을 지켜야 하는 이유를 알아본다.
- 직장에서 예절을 지켜야 하는 이유 알기
  - 직장은 다양한 직책과 연령의 구성원들이 모여 공동의 목표를 위해 서로 협력하는 조직 사회이기 때문
  - 직장 예절은 직장인으로서의 자기 관리와 대인관계를

공동의 목표 성취를 위한 방향으로 이루어 나가기 위한 것임

- 직원들 간의 상호존중과 예의는 업무능력을 향상시키고 조직에 대한 보람도 키워 줌

### Ⅰ 활동 3 Ⅰ 직장에서 적절한 호칭 사용하기

- 하는 일에 따라 부르는 호칭이 있음을 알고, 적절한 호칭을 사용한다.
- 학교 근무자 가운데 하는 일의 유형에 따라 호칭 알아보기
  - 선생님: 학생들을 가르치신다.
  - 실무사: 불편한 학생들의 지원을 돕는다.
  - 운전주무관: 학교 통학버스를 운전한다.
  - 영양사: 영양가를 고려한 식단을 편성한다. 등
- 직장에서윗사람에 대한 호칭 알기
  - 부장님, 과장님: 직속 상급자는 직급의 명칭에다 ‘님’을 붙여 부름
  - ○○부장님, ○○과장님: 다른 부서의 상급자는 직책과 직급의 명칭에나 ‘님’을 붙여 부름
  - ○부장님, ○과장님: 직속이 아니고 직책이 없이 직급만 있는 상급자는 직급 위에 성을 붙이고 직급아래에 ‘님’을 붙여 부름

#### (직책)

- 직위에 있어서 구체적인 권한과 책임을 동반하면서 보직이 부여되어 있는 경우
- 예를 들어 회사 조직이나 업무상에서 영업 본부장, 생산부장, 마케팅 팀장, 인사부장, 총무과장 등으로 분류

#### (직급)

- 직무의 종류, 난이도, 권한과 역할, 책임의 정도가 비슷한 직위를 한 데 묶어 분류
- 인사관리 및 인력운영을 위하여 조직의 구성원들을 적절한 등급으로 나누어 계층별로 묶어 위계적 체계로 배열한 것

- 직장에서 아랫사람에 대한 호칭 알기
  - 과장, 대리: 같은 직급의 사람이 여럿이 아닐 때의 직속 아랫사람은 직급명만 부름
  - ○○과장, ○○주임: 직속 아래 사람이거나 타부서 아랫사람에게 같은 직급명이 여럿일 때는 직책명과 직급명을 부름
  - ○과장, ○점장: 직책이 없이 직급만 있는 아랫사람

은 ‘성’을 붙여 직급명을 부름

- ○○○씨: 직책과 직급명이 없는 아래 사람은 성과 이름에 ‘씨’를 붙여 부름
- ○군, ○양, ○○○군, ○○○양: 나이가 10년 이상 아래이고 미혼인 남녀 아랫사람은 남자의 경우 ‘군’을 여자는 ‘양’을 붙여 부름

#### • 동료, 동급자의 호칭알기

- ○○과장님: 동급자라도 연령이 위이면 직급에 ‘님’을 붙임
- 선배님: 나이가 10년 이내의 위이면 ‘선배님’
- ○○○씨: 같은 또래 또는 아랫사람에게 성명에 ‘씨’를 붙임

#### ○ 직장에서 상대방에 대한 적절한 호칭을 사용하여 불러 본다.

- 직장에서 일하는 사람들은 누가 있는지 살펴보기
  - 사장, 공장장, 조리사, 준우, 기사, 여사 등
- 직함에 따른 호칭 부르기

직함	적절한 호칭
	사장님! 찾으신 서류 가져왔습니다.
	공장장님! 오늘 생산량입니다.
	조리사님! 잘 먹겠습니다.
	준우 씨! 같이 일하게 되어 반가워요.
	기사님! 안전 운전 하세요.
	여사님! 힘드시지요?

**TIP** 호칭에서는 직책과 직급을 사용하여 부르나 장소를 지칭(사장님실 → 사장실)하거나 문서상(아침 조회 시 부장지시)에서는 존칭을 생략한다.

**TIP** 동일한 호칭이지만 호칭을 부르는 사람의 나이, 성별, 직급에 따라서 달라질 수 있음을 알 수 있도록 한다.

**정리 및 평가** 역할놀이를 통하여 직장에서 사용하는 다양한 호칭 연습하기

○ 역할놀이를 통하여 직장에서 부를 수 있는 다양한 호칭에 대하여 서로 익혀본다.

- 학교에서 일하는 사람들에 대한 호칭 연습하기

교장, 교감, 교사, 영양사, 조리사, 운전주무관, 실무사, 행정사 등

- 회사에서 일하는 사람들에 대한 호칭 연습하기

사장, 부장, 작업반장, 조리사, 기사, 경리 등

**TIP** 마인드맵을 활용하면 호칭에 대한 연습을 효과적으로 할 수 있다.

**보충 자료**

○ **직위**

- 직무에 따라 규정되는 사회적·행정적 위치
- 사람들이 가장 많이 알고 있는 회사의 순서
- 선임-주임-대리-과장-차장-부장-이사-상무-전무-부사장-사장-부회장-회장

○ **직급**

- 직위를 좀 더 세부적으로 분류한 직무의 등급. 일의 종류나 난이도, 책임도 따위가 상당히 비슷한 직위를 한 데 묶은 최하위 구분
- 동일한 직급에 속하는 직위는 임용자격, 시험, 보수 따위의 인사 행정에서 동일한 취급을 할 수 있음
- 과장 3호봉, 대리 4호봉 등이며, 공무원인 경우 9급 4호봉, 7급 5호봉 등이 있음

○ **직책**

- 직무상의 책임과 권한에 따라 붙여진 이름
- 파트장-팀장-실장-본부장-사업부장-CEO 등

**읽기 자료**

○ **직장 내에서 꼭 지켜야 할 에티켓 1위, '서로 인사하기'(2012.7월)**

직장인들은 직장 내에서 꼭 지켜야 할 에티켓으로 '미주쳤을 때 인사하기'를 꼽았다.

7일 취업포털 잡코리아가 최근 국내외 기업에 재직 중인 남녀 직장인 564명을 대상으로 직장 내 에티켓에 관해 조사를 실시한 결과, 꼭 지켜야 할 에티켓(복수응답)으로 '출퇴근시를 비롯해 미주쳤을 때 인사하기(52.2%)'를 꼽았다. 그 외 에티켓에는 공손한 언어 사용하기(45.5%), 부르면 대답하고 부른 사람 바라보기(23.8%), 근무 중 개인적인 일 하지 않기(21.8%), 항상 자기 주변 정리정돈하기(19.5%) 등이다. 반면, 직장 내에서 잘 지켜지지 않는 에티켓으로는 '상대방의 이야기에 귀 기울이지 않기(34.6%)'를 가장 많이 꼽았고 상대방에게 책임 전가하기(33.2%), 나만 아니면 이라는 생각으로 행동하기(32.4%), 자신 일에만 집중하기(23.9%), 동료 무시하기(12.1%) 등의 순이었다.

아울러 '자신은 에티켓을 잘 지키는 편인가요'라는 질문을 조사한 결과, 직장인 10명 중 9명에 해당하는 91.8%의 응답자가 '자신은 에티켓을 잘 지키는 편'이라고 대답했다. 또 '직장 동료와 상사의 에티켓 정도'를 묻는 질문에는 65.8%의 응답자가 '잘 지키는 편'이라고 대답했고 나머지 34.2%의 응답자는 '잘 지키지 못한다'고 답했다.

기업형태별로 중소기업에 근무하는 직장인 66.7%는 '직장 동료, 상사가 에티켓을 잘 지킨다'고 대답해 기업형태별 비율이 가장 높았고 다음으로는 대기업(63.9%), 공기업(57.6%) 순이었다. '직장 내 에티켓을 지키지 않는 동료를 보면 어떻게 대처하느냐'는 질문에 직장인 45.0%는 '그냥 참는다'고 답했다. 이어 그 자리를 피한다(25.5%), 회식이나 식사 자리에서 말한다(14.2%), 즉시 시정을 요구한다(11.3%), 이직이나 퇴사를 준비한다(2.5%) 순이었고 기타의 견에는 '나중에 복수 한다'는 대답도 있었다.

# 1 직장 예절

## 직장에서 대화 예절 지키기

### 학습 목표

직장에서 대화 예절을 지켜 이야기한다.

#### 지도 중점

- 직장에서 대화할 때 지켜야 하는 예절을 알고 동료나 상사에게 예절을 지켜 대화할 수 있도록 지도한다.

#### 지도의 유의점

- 생활 속에서 바르게 이야기하고 듣는 자세가 유지되어야 직장에서 대화 예절을 지킬 수 있음을 알고 대화 예절 지키기를 생활화한다.

#### 교수·학습 자료

- CD 탑재 자료: 대화시 바른 자세로 듣는 자세와 그렇지 못한 자세 그림, 바르게 이야기 하는 자세 그림, 업무 상황에서의 대화 관련 그림, 직장에서 대화 예절 피터 자료, 직장에서 대화 예절 동영상, 직장에서 경청의 중요성 동영상

#### 교수·학습 개요

도입	• 나의 평소 대화 습관 확인하기
전개	• 직장에서 지켜야 할 대화 예절 알기 • 직장에서 예절을 지켜 업무 관련 대화하기 • 여럿이 대화할 때 지켜야 하는 예절 알기
정리 및 평가	• 직장에서 대화 예절 지키기

### 직장에서 대화 예절을 알아봅시다.

※ 직장에서 대화 예절을 익혀 보세요.

#### 바르게 듣는 자세



- 상대의 눈이나 얼굴을 쳐다봅니다.
- 이야기에 호응하고 경청합니다.
- 이야기할 때 중간에 끼어들지 않습니다.

#### 바르게 이야기하는 자세



- 표정을 바르게 사용합니다.
- 적절한 크기로 말합니다.
- 적절한 표정과 몸짓을 사용합니다.

## 34

### 교수·학습 활동

- 인식·적용 활동
  - 살펴보기/찾아보기/비교하기
  - 선택하기/연습하기

#### 도입 나의 평소 대화 습관 확인하기

- 평소 다른 사람과 이야기할 때 나의 대화 태도가 어떤지 살펴본다.
- 나의 대화 습관 확인하기

나의 대화 습관	확인
• 다른 사람의 이야기를 끝까지 듣고 나서 말을 하는가?	
• 이야기를 하는 사람의 말에 집중을 하는가?	
• 대화 시 이야기를 많이 하는 편인가?	
• 대화 시 이야기를 많이 듣는 편인가?	

※ 직장에서 예절을 지켜 업무 관련 대화를 해 보세요.

**업무 관련 지시를 받거나 보고할 때**



- 상사의 지시를 글까지 들고 나서 대답을 합니다.
- 지시를 받을 때는 메모를 합니다.
- 지시를 받은 상사에게 업무 결과를 보고합니다.

**갑자기 급한 상황이 생겼을 때**



- 위급이나 교대 근무 사유를 먼저 이야기합니다.
- 정중하게 요청하거나 부탁합니다.
- 상대방이 허락하면 감사의 인사를 합니다.

※ 직장에서 여럿이 대화할 때 지켜야 하는 예절을 이야기해 보세요.

35

**전개**

■ **활동 1** 직장에서 지켜야 할 대화 예절 알기

- 직장에서 대화할 때 바르게 듣고 이야기 하는 자세에 대해 알아본다.
- 교과서의 그림을 보고 바르게 듣는 자세에 대해 이야기 하기
  - 대화 장소와 상황에 대하여 이야기하기
    - 사무실에서 두 사람이 서로 쳐다보며 업무 관련 이야기를 하는 상황
    - 사무실에서 두 직원이 이야기를 하고 있으며, 듣고 있던 직원이 고개를 끄덕이며 호응해 주는 상황
    - 사무실에서 여러 사람이 회의를 하고 있는 장면이며, 그 중 한 사람이 말하는 도중에, 다른 사람이 말을 가로채며 끼어드는 상황
- 바르게 듣는 자세 알기
  - 상대방의 눈이나 얼굴을 쳐다봅니다.

- 상대방의 이야기에 호응하고 경청합니다.
- 상대방이 이야기 할 때 중간에 끼어들지 않습니다.
- 다른 곳을 보거나 다른 생각을 하지 않습니다.
- 필요한 사항이나 중요한 내용은 메모하며 듣습니다.
- 다른 사람과 잡담하지 않습니다.

• 교과서의 그림을 보고 바르게 이야기하는 자세에 대하여 이야기하기

- 대화 장소와 상황에 대하여 이야기하기
  - 사무실에서 아래 직원이 공장장님 호칭을 부르는 상황
  - 사무실에서 여러 사람이 회의를 하고 있는 장면이며, 회의를 진행하는 직원의 말에 다른 직원들이 모두 집중하여 듣고 있는 상황
  - 사무실에서 두 명의 직원이 적절한 손짓과 몸짓을 사용하며 이야기를 하고 있는 상황

• 바르게 이야기 하는 자세 알기

- 상대방에 맞는 호칭을 사용합니다.
- 장소나 인원수에 맞게 적절한 크기로 말을 합니다.
- 이야기에 어울리는 표정과 몸짓을 사용합니다.
- 상대방에 따라 높임말과 예삿말을 사용합니다.
- 상대방을 쳐다보며 말하고, 여러 사람이 대화할 경우 골고루 시선을 마주치며 말을 합니다.

○ **선택** 직장에서 대화 예절이 중요한 이유에 관해 알아본다.

- 대화 예절의 중요성 알기
  - 의사전달을 어떻게 하는냐에 따라 그 사람의 인격이 드러남
  - 대화 예절을 지켜 의사를 전달할 때 신뢰가 생기고 업무도 원만하게 처리됨

**직장 상대와 대화 예절**

- 말은 침착하고 조용히, 간결하게 한다.
- 말하는 자세를 바르게 한다.
- 말할 때 적당한 유머도 필요하다.
- 상대방의 눈을 보고 말한다.
- 혼자 아는 척하지 않는다.
- 다른 사람의 비밀이나 싫어하는 것은 묻지 않는다.
- 남의 말을 가로채서는 안 된다.
- 말을 하기보다는 듣기를 잘해야 한다.
- 불필요한 외국어나 어려운 말은 삼가야 한다.

**선택** 직장에서 예절에 어긋나는 대화 조사하기

- 인터넷이나 다양한 매체를 활용하여 직장에서 예절에 어긋나는 대화의 예를 조사하여 발표해 본다.
- 직장에서 예절에 어긋나는 대화 조사하기
  - 상대방의 이야기를 듣지 않고 자신의 말만 하는 경우
  - 상대방이 말을 할 때 상대방을 쳐다보지 않고 자신의 일을 계속 하는 경우
  - 대화 중 감정을 조절하지 못하고 과잉 반응하는 경우
  - 직장 안에서 공과 사를 구분하지 못하고 사적인 관계에서 사용하는 호칭과 말투를 사용하는 경우
  - 대화중에 집중하지 않고 대화 내용을 옆사람에게 계속 물어보는 경우

**대화 시 하지 말아야 할 행동**

- 다리 떨기: 다리를 떨면 경망스러워 보일 뿐 아니라 상대가 대화 중 집중력을 잃을 수 있다.
- 지나치게 경직된 자세: 공격적으로 보일 수 있어 대화도 경직될 수 있다.
- 팔짱끼기: 상대의 말에 동의하지 않는 것으로 보일 수 있다.
- 산만한 자세: 대화 중에 주위를 두리번거리거나 반복적으로 몸을 흔드는 행동 등은 대화에 집중하는 것을 방해한다.

**Ⅰ 활동 2 Ⅰ 직장에서 예절을 지켜 업무 관련 대화하기**

- 직장에서 예절을 지켜 업무와 관련한 대화를 해 본다.
- 업무 관련 지시를 받거나 보고할 때 대화 요령 알기

상사의 지시 사항: “오늘 작업할 물량은 50상자입니다. 잘 확인하세요.”

- 상사의 지시를 끝까지 듣고 나서 대답을 한다.

- 상사의 지시를 이해한 경우: 네 알겠습니다.
- 상사의 지시를 이해하지 못한 경우: (상사의 이야기를 끝까지 들은 후) 한 번만 더 말씀해 주십시오.

- 지시를 받을 때는 메모를 한다.

**5W 1H의 육하원칙**

메모는 누가(Who), 무엇(What), 언제(When), 어디서(Where), 왜(Why), 어떻게(How)의 6가지 사항에 따라 적도록 한다.

- 지시를 받은 상사에게 업무 결과를 보고한다.

상사에게 업무 보고: “공장장님! 오늘 조립 물량 50상자를 완료했습니다.”

- 지시한 사람이 자리에 없을 경우에는 보고 내용을 메모해 놓는다.

**보고의 방법**

- 결과를 먼저 말한다.
- 자기의 주관적 판단으로 보고하지 않는다.
- 보고를 지연하지 않는다.
- 필요한 경우에는 중간보고를 한다.

- 갑자기 급한 상황이 생겼을 때 대화 요령 알기
  - 외출이나 교대 근무 사유를 먼저 이야기한다.

반장님! 갑자기 몸이 너무 아파서 병원을 다녀와야 할 것 같습니다.

- 정중하게 요청을 하거나 부탁한다.

갑자기 급한 일이 생겼어요. 미안하지만 저와 근무를 교대해 주실 수 있는지요?

- 상대방이 허락하면 감사의 인사를 한다.

허락해 주셔서 감사합니다.

**Ⅰ 활동 3 Ⅰ 여럿이 대화할 때 지켜야 하는 예절 알기**

- 직장에서 여럿이 대화할 때 지켜야 하는 예절에 대하여 알아본다.
- 여럿이 이야기 할 때 대화 예절 알기
  - 대화 중 다른 동료들에게 말을 시키거나 불필요한 행동하지 않기
  - 누구든지 알아들을 수 있도록 정확하고 또렷한 목소리로 말하기
  - 여러 사람이 의견을 나눌 수 있도록 배려하기
  - 이야기를 듣고 난 후 자신의 의견 말하기
  - 다양한 사람들의 의견 경청하기
  - 다른 사람에게 불쾌감을 주는 태도나 발언은 하지 않기 등

**회의 중 지켜야할 예절**

- 회의 시간을 고려하여 말하기
- 주제에서 벗어나는 사담 피하기
- 잡담을 하거나 자세를 흐트러뜨리지 않기
- 중요한 사항 메모하거나 기록하기
- 상대방이 하는 말을 가로 막거나 도중에 질문하지 않기
- 다른 사람의 말을 끝난 후 자신의 의견 말하기

**정리 및 평가 직장에서의 대화 예절 지키기**

- 직장에서 대화할 때 바르게 듣는 자세와 이야기 하는 자세를 실천해 본다.
- 바르게 듣는 자세 실천하기

점검 내용	잘함	보통	노력
• 상대방의 눈이나 얼굴을 쳐다보는가?			
• 상대방의 이야기에 호응하고 경청하는가?			
• 상대방이 이야기할 때 중간에 끼어들지 않는가?			

- 바르게 이야기하는 자세 실천하기

점검 내용	잘함	보통	노력
• 호칭을 바르게 사용하는가?			
• 적절한 크기로 말을 하는가?			
• 적절한 표정과 몸짓을 사용하는가?			

**참고 자료**

**만화나 삽화를 통한 대화 예절 익히기**

- 상사에게 조퇴한다고 할 때



상사에게는 자신을 낮추어(나→제가) 말을 합니다.

**• 동료에게 물건을 빌려 쓸 때**



빌리는 물건을 말합니다.  
→ 빌려 쓰는 기간을 말합니다.  
→ 감사 인사를 합니다.

**• 상대방에 따른 적절한 호칭을 사용한 대화 시**



- 상사의 성과 직위 다음에는 '님'자를 붙입니다.
- 상사에게 자기를 지칭할 때에는 '저는', '제가'라고 합니다.
- 동료에게는 성과 직위로 호칭합니다.
- 하급자나 동료 간에 호칭은 '나'로 합니다.

**TIP** • 1,2,3 화법: 1분 동안 말하고, 2분 동안 듣고, 3분 동안 맞장구친다.

- '- + 화법' 품질은 최고이지만(+), 값이 비쌉니다.(-) 값은 비싸지만(-), 품질은 최고입니다.(+)

- 쿠션 화법 "할 수 없습니다." (단정적 표현) "죄송합니다만 하기 어렵습니다." (완곡한 표현)

직업 생활에서 적절한 감정 표현하기

학습  
목표

직업 생활에서  
적절한 감정을 표현한다.

지도 중점

- 직업 생활의 다양한 업무 상황에 따라 상사나 직장동료에 대한 감정 표현 방법이 다를 수 있음을 알고 상대방에게 자신의 감정을 적절하게 표현할 수 있도록 한다.

지도의 유의점

- 직장의 공적 관계에서 하게 되는 감정표현은 일상생활에서의 자유로운 개인 감정 표현보다는 절제되어야 함을 알 수 있도록 한다.

교수·학습 자료

- CD 탑재 자료: 감정을 표현하는 장면의 그림·동영상, 직업 생활에서 적절한 감정 표현을 하는 피터 자료
- 그 외 자료: 감정 표현의 문장이나 낱말카드, 역할극 소품 등

교수·학습 개요

도입	• 화가 났을 때 어떻게 행동하는지 이야기하기
전개	• 업무와 관련하여 적절한 감정 표현하기 • 직장의 다양한 상황에서 감정을 적절하게 표현하기
정리 및 평가	• 직장에서 감정 표현을 하는 다양한 장면을 찾아 발표하기

2 적절한 감정 표현

직장의 다양한 상황에 어울리는 감정 표현을 해 봅시다.

※ 업무와 관련해 적절한 감정 표현을 해 보세요.



36

교수·학습 활동

- 인식·적용 활동
- 살펴보기/찾아보기/비교하기
  - 선택하기/연습하기/발표하기

도입 화가 났을 때 어떻게 행동하는지 이야기하기

- 자신이 화가 났을 때 어떻게 말과 행동을 했는지 이야기를 나눈다.
- 화가 났을 때 나의 행동 이야기하기
  - 언제, 어떠한 상황에서 화가 났었는가?
  - 화가 났을 때 어떠한 말을 하였는가?
  - 화났을 때의 행동은 평소와 어떻게 달랐는가?

전개

Ⅰ 활동 1 | 업무와 관련하여 적절한 감정 표현하기

- 직업 생활에서 업무와 관련하여 적절한 감정 표현을 해 본다.

※ 직장의 다양한 상황에서 일어나는 감정을 적절히 표현해 보세요.

상황	감정 표현하기	감정
 <p>동료가 음료수를 줄 때</p>	<p>"고마워요. 잘 마실게요."</p> <p>_____</p>	<p>고마움</p> <p>_____</p>
 <p>동료가 아플 때</p>	<p>"많이 편찮으세요? 좀 쉬세요."</p> <p>_____</p>	<p>걱정</p> <p>_____</p>
 <p>동료가 실수했을 때</p>	<p>"괜찮아. 꾸준히 하다 보면 잘하게 될 거야."</p> <p>_____</p>	<p>바람</p> <p>_____</p>
 <p>동료가 일을 잘했을 때</p>	<p>"벌써 이렇게 숙달되다니 대단하구나라"</p> <p>_____</p>	<p>축하</p> <p>_____</p>

37

### 직장에서의 감정 표현

- 일상생활과는 달리 조직의 질서와 위계가 요구되는 직업 생활에서는 절제된 감정 표현이 필요함
- 여러 사람이 함께 일하는 직장에서는 다양한 사람의 생각과 감정을 존중해 주어야 하기 때문에 일반적인 생활에서보다 절제되고 순화된 감정 표현이 필요함

- 칭찬을 받았을 때 감정 표현하기
  - 겸손한 태도로 감사함을 표현한다.

"김서연 씨 정말 잘했어요. 결과가 아주 좋아요."  
→ "감사합니다. 과장님께서 배려해주신 덕분입니다."

- 혼자 감당하기에는 어려운 업무를 지시받았을 때 감정 표현하기
  - 지시 사항을 다 듣고 난 후 차분하게 어려움(난처함)을 표현한다.

"퇴근하기 전까지 제품 100개를 조립해 놓으세요."  
→ "물량이 많아 퇴근 전까지는 마치기 어렵습니다. 내일 오전까지 마치겠습니다."

- 상사에게 충고를 받았을 때 감정 표현하기
  - 상사의 충고에 수용하는 자세로 표현한다.

"불량이 나오면 회사 이미지 손실이 커요. 꼼꼼히 확인하세요."  
→ "네, 반장님. 불량이 나오지 않도록 주의하겠습니다."

- 상사에게 꾸중을 들었을 때
  - 수용하며 반성하는 자세로 공손하게 표현한다.

→ "네, 죄송합니다. 앞으로는 작업 시간을 잘 지키겠습니다."

### 직장에서 충고나 꾸중을 들을 수 있는 상황

- 근무 시간에 태만했을 때
- 직장 동료들과 사이가 원만하지 못할 때
- 작업 시 불량이 많이 났을 때
- 사적인 일과 공적인 업무를 구분하지 않고 행동할 때
- 상사나 동료에서 예의를 지키지 않을 때 등

**TIP** 직장에서 감정을 표현해야 하는 다양한 상황을 역할놀이 등을 통하여 적절히 표현해 볼 수 있는 기회를 갖도록 한다.

### Ⅱ 활동 2 | 직장의 다양한 상황에서 감정을 적절하게 표현하기

◎ 교과서 그림을 참고로 각 상황에 따라 어떠한 감정을 표현해야 하는지 알아본다.

- 어떠한 상황인지 살펴보기
  - 직장에서 휴식 시간에 동료 직원이 다른 직원들에게 음료수를 나눠주고 있음. 음료를 건네주는 직원에게 고마운 표정을 짓고 있음
  - 작업 중 갑자기 아파하는 동료를 옆에 있던 동료직원이 걱정스러운 표정으로 쳐다보고 있음
  - 주방에서 설거지를 하는 도중에 동료가 실수로 컵을 깨트려서 옆에 있는 동료가 격려하는 표정으로 쳐다봄
  - 정확하고 빠른 손놀림으로 박스를 포장하는 동료를 보고 대단하다며 부러운 표정으로 쳐다보고 있음
- 상황에 적절한 감정을 알고, 감정 표현하기

상황	감정 표현하기	감정
휴식 시간에 동료가 음료수를 나눠줄 때	“고마워요. 잘 마실게요.”	고마움
작업 시간에 동료가 아파할 때	“많이 편찮으세요? 좀 쉬세요.”	걱정
작업 시간에 동료가 실수를 했을 때	“괜찮아. 꾸준히 하다보면 잘하게 될 거야.”	바람
동료가 신속하고 정확하게 작업을 잘했을 때	“벌써 이렇게 숙달되다니. 대단하구나!”	축하

• 동일한 상황에서 다르게 감정 표현하기

상황	감정 표현하기	감정
휴식 시간에 동료가 음료수를 나눠줄 때	“○○씨와 함께 근무를 해서 행복해요.”	행복함
작업 시간에 동료가 아파할 때	“많이 아파서 내 마음이 안타까워요.”	안타까움
작업 시간에 동료가 실수를 했을 때	“네가 기운이 없으니 까 안타까워. 기운내.”	격려
동료가 신속하고 정확하게 작업을 잘했을 때	“이렇게 빨리 할 수 있다니 부럽다.”	부러움

**선택** 직업 생활에서 적절한 감정 표현과 부적절한 감정 표현 비교하기

- 직업 생활에서 적절한 감정 표현과 부적절한 감정 표현을 비교하여 적절한 감정 표현의 중요성을 안다.
- 업무 관련하여 상사에게 충고를 받았을 때 감정 표현하기
  - 적절한 감정 표현(상사의 충고를 수용하여)

→ “다음부터는 주의하여 제품 검수를 잘하도록 하겠습니다.”

- 부적절한 감정 표현(상사의 충고에 감정이 상한 상태로)

→ “제품 검수는 저만 책임이 있는 것이 아닌데, 왜 저에게만 얘기하시는 겁니까?”

**부적절한 감정 표현의 결과**

- 상사에게 불손하다고 오해를 받을 수 있음
- 상사가 충고나 도움을 주고자 할 때 난처함
- 서로에 대한 감정이 나빠짐
- 직장 분위기가 어색해질 수 있음

• 어렵거나 난처한 작업 상황에서 동료가 도움을 줄 때 감정 표현하기

- 적절한 감정 표현(동료에게 고마운 마음을 가지고)

→ “혼자하기 어려웠는데 네가 도와주어서 너무 고맙다.”

- 부적절한 감정 표현(도움이 필요 없다고 생각하며)

→ “나 혼자서도 할 수 있으니, 참견 하지마.”

**부적절한 감정 표현의 결과**

- 동료가 도움을 주고자 하는 마음이 없어짐
- 동료 관계가 어색해질 수 있음
- 도움이 필요할 때 도움을 받을 수 있는 동료가 없을 수 있음

**TIP** 감정 표현을 비교하는 경험을 통하여 적절한 감정 표현은 직장구성원과의 관계를 원만하게 할 뿐 만 아니라 즐겁고 건강한 직업 생활을 유지시킬 수 있다는 것을 알도록 한다.

**정리 및 평가** 직장에서 감정 표현을 하는 다양한 장면을 찾아 발표하기

- 누리집이나 영상을 통하여 직장에서 감정 표현 하는 다양한 장면을 찾아 감정을 어떻게 표현하는지 이야기한다.
- 상황에 적절한 감정 표현하기



- 상황: 열심히 일을 한다고 상사가 칭찬함
- 감정: 감사함
- 감정 표현: “칭찬해 주셔서 감사합니다.”



- 상황: 작업 시간을 지키지 않는다고 상사가 충고함
- 감정: 죄송함
- 감정 표현: “네 죄송합니다. 앞으로는 작업시간을 잘 지키도록 하겠습니다.”

## 참고 자료

### 즐거운 직업 생활을 위한 감정 표현



- 오늘 나의 기분을 감정카드로 표현해 볼까요?
- 감정을 표현할 때 눈치보지 말아요.
- 내 감정이 이렇다고 말하지 않으면 몰라요.
- 왜 그런 마음이 들었는지 이유도 알려주세요.
- 다른 사람의 감정을 물어봐주세요.
- 감정을 억누를수록 더 커진답니다.
- 힘들 땐 그냥 울어도 괜찮아요.
- 내 감정이 소중한듯 다른 사람의 감정도 소중한데요.
- 같은 감정을 발견하면 하이파이브를 하세요.

### 다른 사람에게 감정 표현하기

- “나”로 시작하는 문장 쓰기: 자신의 감정을 타인에게 표현할 때는 “나”로 시작하는 문장을 쓰는 것이 효과가 좋다. 상대방에게 죄책감을 느끼게 할 염려도 없고 상대와 연결된 감정을 느끼게 하기 때문이다.
- 상대에게 먼저 자신의 감정에 대해 대화하기: 당신의 감정에 대해 상대방 측에서 먼저 말을 꺼내기란 쉽지 않은

작업이다. 따라서 당신이 먼저 말을 꺼내는 것이 좋다. 먼저 상대에 대해 친절할 말을 하고 당신과의 관계를 언급한 뒤에 “나”로 시작하는 문장을 사용해 자신의 감정을 정직하게 표현해보자.

- 상대방과 명확하게 소통하기: 당신의 감정을 공유할 수 있는 믿을 수 있고 사랑하는 사람들을 먼저 선택하도록 한다. 그 사람들에게 말을 하면서 자기 감정을 자세하게 묘사해 보고 ‘나’로 시작하는 문장을 써보도록 한다. 어떤 상황에 당신에게 주는 감정에 대해 설명하고 있다면, 그 상황을 최대한 명확하게 설명하고 그로 인한 감정을 구체적으로 표현하도록 한다.
- 상대방의 말을 경청하기: 소통은 양방향이다. 따라서 당신의 말을 상대가 들어준 것처럼 상대방의 말 역시 경청해야 소통이 원만하게 이루어질 것이다. 상대의 말에 집중하면서 고개를 끄덕이고 피드백을 주는 등의 대응을 하도록 한다.
- 심호흡해 보기: 감정적으로 상황에 대응하기 전에 먼저 심호흡을 한다. 행동을 하기 전에 먼저 심호흡을 하면 생각을 정리하고 책임감 있게 대응할 수 있을 것이다.
- 믿을 수 있거나 긍정적인 사고방식을 지닌 사람과 어울리기: 긍정적으로 생각하는 사람과 같이 긍정적인 사고를 해 보도록 한다.
- 감정을 표현하는 것에 문제를 겪는다면 전문가의 도움 받기: 자기 감정을 표현하기 힘들 수도 있다. 가끔은 스스로 문제를 해결하려 하는 대신 전문적인 훈련을 받은 사람의 도움을 받는 것이 훨씬 효율적일 수도 있다.

학습 목표

직업 생활에서 자신의 감정을 조절한다.

지도 중점

- 자신의 감정을 적절히 조절하지 못하면, 과도한 감정 표출로 대인 관계 및 일상생활에 지장을 초래하거나 심한 스트레스가 쌓일 수 있다. 다양한 상황에서 자신의 감정을 스스로 조절하는 방법을 알아보고 익히도록 한다.

지도의 유의점

- 직업 생활에서 적절한 감정 조절의 중요성을 알고 나의 감정을 조절 할 수 있는 다양한 활동을 경험해본다.

교수·학습 자료

- CD 탑재 자료: 직장에서 다양한 감정 표현의 상황 그림, 직업 생활에서 감정을 조절하는 피티 자료, 직장에서 스트레스 해소 방법 동영상

교수·학습 개요

도입	• 일상생활에서 감정을 조절하는 방법 살펴보기
전개	• 상황에 맞게 감정 조절하기 • 직장의 다양한 상황에서 자신의 감정 조절하기 • 감정 조절이 중요한 이유 알기
정리 및 평가	• 나의 감정 조절하기

직장 생활에서 감정을 조절해 보시다.

※ 상황에 맞게 감정을 조절하는 방법을 알아보세요.



※ 직장의 다양한 상황에서 자신의 감정을 조절해 보세요.



※ 감정 조절이 중요한 까닭을 이야기해 보세요.

38

교수·학습 활동

- 인식·적용 활동
- 살펴보기/찾아보기
  - 실습하기/역할놀이하기

도입 일상생활에서 감정을 조절하는 방법 살펴보기

- 일상생활에서 나의 감정을 조절하는 여러 가지 방법을 살펴본다.
- 화가 났을 때의 자신의 모습이 어떤지 살펴보기

나의 모습	확인
• 거친 말이 나온다.	
• 거친 행동으로 '화남'을 표시한다.	
• 옆드려 있거나 말을 하지 않는다.	
• 감정을 조절하여 이야기한다.	

## 전개

### Ⅰ 활동 1 | 상황에 맞게 감정 조절하기

- 직업 생활에서 상황에 맞게 감정을 조절하는 방법을 알아본다.
- 그림을 보고 어떠한 상황인지 이야기하기
  - 직장에서 작업 실적이 저조하여 상사에게 혼나고 있는 상황 → 상사에게 혼이 나서 화가 남
  - 부서 축소로 인하여 사직서(사표)를 제출 한 후 짐을 가지고 직장을 퇴소하는 상황 → 퇴사를 하게 되어 슬픔
- 화가 날 때 감정 조절하기
  - 원인을 차분히 생각한다.
  - 심호흡을 한다.
  - 친구를 만나서 대화를 한다.
- 슬플 때 감정 조절하기
  - 가족이나 동료들과 대화를 나눈다.
  - 슬픔을 극복하는 데 도움이 되는 취미 활동을 한다.

**TIP** 감정 조절 방법은 개인마다 다를 수 있으므로 자신의 감정을 스스로 조절하는 방법을 찾아 적용해 보도록 한다.

#### 감정 조절

'감정 조절'이란 부정적인 것이든 긍정적인 것이든 감정에 압도되지 않는 범위에서 내가 충분히 받아들이고 느끼고 소화할 수 있는 능력을 갖추는 것을 말한다. 화가 나지만 이성을 잃지 않고 화가 난 상태를 견딜 수 있는 것, 슬프지만 우울증에 빠지는 것이 아니라 슬픔을 느끼는 것, 기쁘지만 압도되어 주체하지 못하는 것이 아니라 기쁨을 즐길 수 있는 상태가 되도록 하는 것이다.

[출처: "감정 조절"의 작가 권혜경의 인터뷰 중]

### Ⅱ 활동 2 | 직장의 다양한 상황에서 자신의 감정 조절하기

- 직장의 다양한 상황에서 자신의 감정을 조절하는 방법을 알고 실천한다.
- 상사에게 꾸지람을 들었을 때 감정 조절하기
  - 상황: 근무 중에 태만한 태도로 인하여 팀장님께 혼이 남
  - 원인을 생각함: '오늘 내가 \_\_\_\_\_ 부분을 잘못했지, 다음부터는 \_\_\_\_\_ 않도록 해야지'
  - 감정 조절 방법

- 퇴근 후 운동을 한다.
- 좋아하는 활동을 한다.

- 직장에서 동료와 다툼이 있었을 때 감정 조절하기
  - 상황: 작업 중에 큰 소리로 통화를 하여 옆의 동료에게 방해로 줌. 작업하던 동료가 나에게 화를 냄
  - 원인을 생각함: '-----부분은 내가 잘못했으니, 오늘 내가 먼저 미안하다고 사과 해야겠어'
  - 감정 조절 방법

- 동료에게 차를 건네며 이야기를 한다.
- 휴게 시간에 동료와 산책을 한다.

- 직장에서 우수사원으로 뽑혔을 때 감정 조절하기
  - 상황: 동료들이 이달의 '친절왕'으로 추천을 해주어 우수사원으로 선정 됨
  - 원인을 생각함: '팀장님과 동료들이 도와준 덕분이야, 앞으로도 열심히 일해야지'
  - 감정 조절 방법

- 겸손하고 차분하게 고맙다는 인사를 한다.

### Ⅲ 활동 3 | 감정 조절이 중요한 이유 알기

- 직업 생활에서 감정 조절이 중요한 이유에 대하여 이야기를 나눈다.

나의 감정도 중요하나 상대방의 감정에 대한 배려도 고려해야 하며, 감정 표현과 조절이 대인관계에 매우 많은 영향을 미친다.

#### 정리 및 평가 나의 감정 조절하기

- 직업 생활에서 화가 났을 때를 가정하여 나의 감정을 조절하는 방법을 이야기 한다.
- 화난 감정을 조절하는 방법 이야기하기
  - 농구나 축구와 같은 활발한 운동을 한다.
  - 친구들과 이야기를 하거나 차를 마신다.
  - 음악을 듣거나 영화를 본다.

# 되돌아보기

직장에서 나의 예절 생활은 어떠한지 확인해 본다.

▶ 나의 직장 예절 생활 확인하기

실천 내용	평가하기		
	잘함	보통	노력
• 직장 동료나 상사에게 인사를 잘 합니까?			
• 작업 활동에 맞는 옷차림을 합니까?			
• 작업 시에는 핸드폰을 무음으로 하거나 전원을 끄니까?			
• 작업장 주변을 정리 정돈 합니까?			
• 상대방에게 적절한 호칭을 사용합니까?			
• 상대방이 이야기할 때 경청하는 자세로 이야기를 들습니까?			

▶ 직장 생활에서 상사나 동료에게 충고를 받았을 때 어떻게 해야 하는지 알아보기

- 상대방이 자신에게 충고하는 이유에 대하여 생각해 보기
- 충고를 다 듣고 나서 겸손하게 자신의 이야기하기

## 되돌아보기

직장에서의 나의 예절 생활을 확인해 봅시다.

🌿 직장에서 나의 예절 생활을 확인해 보세요.

실천 내용	평가하기		
	잘함	보통	노력
• 직장 동료나 상사에게 인사를 잘합니까?			
• 작업 활동에 맞는 옷차림을 합니까?			
• 작업할 때는 휴대 전화를 무음으로 하거나 전원을 끄니까?			
• 작업장 주변을 정리 정돈 합니까?			
• 상대방에게 적절한 호칭을 사용합니까?			
• 상대방이 이야기할 때 경청하는 자세로 이야기를 들습니까?			

🌿 직장 생활에서 상사나 동료에게 충고를 받았다면 어떻게 해야 할까요?

### 참고 자료

○ 직장 예절의 중요성

- 직장에는 최소한의 기본수칙이나 규범이 있다. 개성과 성격이 상이한 사람들이 모여 공동의 목표를 추구하는 직장 안에서 자신이 지켜야 할 행동규범을 지켜야 한다.
- 직원들 간에 예의있는 행동, 즉 에티켓이 잘 지켜지는 회사일수록 업무능률도 향상되고 일터에서 느끼는 보람도 클 것이다.
- 직장 예절은 지식으로 익히는 것이 아니므로 예절이 몸에 배도록 하기 위해 반복적인 훈련이 필요하다.

○ 직장인 예절 호칭법

- 상대를 부를 때 상황에 맞는 호칭법을 익혀 즐거운 직업 생활이 되도록 한다. 호감을 주는 말씨란 상대방의 입장에서 그를 존중한다는 자세에서 비롯된다. 호감을 주기 위해서

는 교양 있고 재미있게 상황에 맞게 이야기하여야 한다.

- 상급자에 대한 호칭
  - 상사의 성과 직위 다음에 ‘님’의 존칭을 붙인다.
    - 예) 김사장님, 이부장님
  - 성명을 모르면 직위에만 ‘님’의 존칭을 붙인다.
    - 예) 부장님, 과장님
  - 상사에게 자기를 지칭할 경우 ‘저’ 또는 성과 직위나 직위 명을 사용한다.
    - 예) 김과장입니다, 인사 과장입니다
- 하급자 또는 동급자에 대한 올바른 호칭
  - 하급자나 동급자에게는 성과 직위 또는 직위 명으로 호칭한다.
    - 예) 김부장, 인사 부장

- 초면이나 신입 사원, 연장자일 경우 ‘님’을 붙이는 것이 상례이다.

- 하급자나 동급자 간에 자기의 호칭은 ‘나’를 사용한다.

• 틀리기 쉬운 호칭

- 상사에 대한 존칭은 호칭에만 쓴다.

예) 사장님실 → 사장실

- 문서에는 상자의 존칭을 생각한다.

예) 사장님 지시 → 사장 지시

- 본인이 여러 사람에게 지시를 전달할 때에는 ‘님’자를 붙인다.

예) 사장님 지시 사항을 전달하겠습니다.

○ 직장에서의 응대 용어

일상 대화에서 사용하는 말	상사나 사외 사람들에게 사용하는 말
우리 회사	저희 회사, 저희들 회사
당신네 회사	여러분 회사
나	저
데리고 온 사람	같이 오신 분
나는 ○○○입니다.	저는 ○○○이라고 합니다.
누구세요	누구십니까
늘 고마워요	신세지고 있습니다. 늘 감사합니다.
무슨 일인가요	어떤 용건이십니까
감간 기다리세요	잠시만 기다려 주십시오
부탁해요	부탁드립니다.
그래요	그렇습니다.

일상 대화에서 사용하는 말	상사나 사외 사람들에게 사용하는 말
몰라요	모릅니다.
미안해요	죄송합니다.
외출했어요	외출 중입니다.

○ 화를 다스리는 방법

- 화가 나면 일단 30초 동안 참습니다.
- 이것이 화를 낼 만한 일인지 생각하여 보세요.
- 화는 몸에 나쁜 영향을 주어 자신의 건강을 해치는 감정임을 기억하세요.
- 화는 초기에 진정시킵니다.
  - 눈을 감고 숨을 한 번 내쉬면서 화가 빠져나간다고 상상하여 보세요.
  - 분노를 표현하세요.
 

“나는 너를 좋아하지만 금방 네가 한 말에 화가 났어.”
  - 상대의 잘못된 행동에만 화를 내세요.
 

“너 때문에 화났어.”가 아니라 “네가 내 말을 가로 막아서 화났어.”라고 말하세요.
- 상대방에게 내가 어떻게 하면 화가 풀릴지 말하세요.
 

“다시는 그러지 않겠다고 약속해.”
- 양쪽 모두가 화가 났다면 둘 다 화가 풀리는 방법을 이야기하고 화해하세요.

[출처: 초등학교 5학년 보건교과서]

참고 문헌 및 사이트

- 교육과학기술부(2014), 고등학교 진로와 직업 교사용 지도서 ②, (주)미래엔.
- 교육과학기술부(2014), 중학교 진로와 직업 교사용 지도서 ②, (주)미래엔.
- 우옥영, 김영숙, 박정숙, 서정록, 신미수, 유남숙, 조순희, 주애영(2011), 초등학교 5학년 생활 속의 보건, 와이비엠.
- 직업 생활 연구소 <http://kickthecompany.com>
- 잡코리아 <http://www.jobkorea.co.kr>
- 스트레스 컴퍼니 <http://www.stresscompany.net>