최종 연구 결과 보고서

연구팀원: 서울원효초등학교 교사 정수현(연구책임자)
서울문성초등학교 교사 김수연
서울구의초등학교 교사 이은경
서울아현초등학교 교사 정효림
서울원효초등학교 교사 한진경

Ⅰ. 연구과제

초등학생 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 운영 방안 연구

Ⅱ. 연구 목적 및 필요성

#1

"선생님 뭐 준비해요? 지금 어디 하는 거예요?"

"선생님, 그다음 뭐 하는 거예요?"

수업 시간에 교사가 듣는 단골 질문이다. 교사가 여러 번 이야기한 내용이지만 많은 학생들은 수차례 다시 묻는다.

#2

"아니, 내 말 좀 들어봐. 뭐라고?"

"내가 먼저 얘기할게. 그게 말이야!"

"내가 분명히 얘기했는데 왜 모르는 거야! 나를 무시하는 거야?"

교실 속 학생들의 대화는 듣기보다 말하기 위주다. 듣지 않아 생기는 갈등도 많다. 스마트폰 등 학생들이 이용하는 소통 통로는 다양해졌지만 대화 내용은 각자 하고 싶은 말을 쏟아내는 말하기가 대부분이다.

#3

“선생님, 쟤가 지나가다가 저를 때리고 갔어요. 일부러 저를 때리고 갔어요.”

“선생님, 저는 그냥 지나가고 있었는데 쟤가 손을 뻗는 바람에 제가 아팠어요.”

두 학생이 씩씩거리며 담임교사에게 온다. 한 가지 상황 그리고 두 가지 이야기, 학생들은 자신의 입장에서 이야기한다. 자신이 처한 상황에 대해 상대방과 이야기하거나 묻지 않는다. 내 판단이 옳다는 확신을 바탕으로 내가 생각하는 바를 말하기가 바쁘다.

이렇듯 교실에서 흔히 발생하는 많은 갈등 상황은 ‘제대로 듣지 않는 것’에서 비롯된다. 대화를 통한 소통이 필요한 상황에서 자신의 생각과 말에만 집중하고 상대방의 이야기는 듣지 않아 많은 갈등이 발생하고 때로는 갈등이 심화 된다. ‘듣지 않는 것’이 비단 듣기 능력 부족에 따른 직접적인 문제로 끝나지 않고 듣기가 수반되는 다양한 생활 장면에서 문제 상황을 만드는 것이다. ‘제대로 듣지 않는 것’이 만들어내는 부작용과 문제 상황들은 거꾸로 ‘제대로 듣는 것’의 중요성을 보여준다고 할 수 있다.

‘듣기’의 중요성은 현 국가 교육과정인 2015 개정 교육과정에도 잘 나타나 있다. 국어과 교육과정이 지향해야 할 방향인 교과 목표의 세부 목표 첫 번째는 “다양한 유형의 담화, 글, 작품을 정확하고 비판적으로 이해하고 효과적이고 창의적으로 표현하며 소통하는 데 필요한 기능을 익힌다”로, ‘소통하는 데 필요한 기능 익히기’와 관련한 ‘듣기’의 중요성이 포함되어 있다. 그리고 이러한 목표에 따라 국어과 하위 영역도 ‘듣기’ 영역이 포함되어 체계화되어 있다.

‘듣는 것’, ‘귀 기울여 주의 깊게 듣는 것’, ‘경청’의 중요성에 대해 일반 교실 상황에서의 경험을 뒷받침하는 서적(차석호, 2016; 도야마 시게히코, 2018)과 연구(서유미, 2016; 이윤란, 2012)도 많다. 대표적으로 구원경(2015)의 연구는 경청을 못 하는 학생은 주의력이 결핍되어 학습 부진으로까지 이어진다는 결과를 보여주며 자기중심적인 사고방식으로 또래 관계에서 많은 어려움을 겪는 학생의 경우 기본적인 해결 방안을 경청에서부터 시작해야 함을 강조했다.

위와 같은 맥락에 따라, 본 연구는 ‘제대로 듣는 것’인 ‘경청’의 중요성에 공감하며 초등학생들의 경청 능력을 향상시킬 수 있는 프로그램을 개발하고자 한다. 초등학교 교실 현장에서 손쉽게 활용 가능한 체계적인 경청 능력 향상 프로그램을 개발하고, 이를 학교 현장에서 활용할 수 있는 다양한 방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 ‘제대로 듣지 않아서’ 생기는 다양한 교실 속 갈등이 개선되기를 기대한다. 나아가, ‘제대로 들어서’ 좋아질 학생들의 소통 문화를 바탕으로 ‘이청득심(耳廳得心, 귀 기울여 경청하는 일은 사람의 마음을 얻는 최고의 지혜)’이 실천되는 교실 모습을 기대한다.

Ⅲ. 관련 문헌 연구

‘경청’ 능력 향상 프로그램 개발을 위해 본 연구팀은 두 가지 차원으로 이론적 배경을 마련하고자 하였다. 우선, 최근 학계에서 ‘경청’ 관련 연구를 얼마나 어떻게 진행했는지 연구 동향을 살펴보고 주요 연구 성과를 중심으로 시사점을 찾고자 하였다. 다음으로, 최근 출간된 단행본 중 ‘경청’ 관련 도서가 어떤 것이 있는지 찾고 탐독한 후 시사점을 찾고자 하였다.

학계의 ‘경청’ 관련 연구 동향 및 성과를 위해 학술연구정보서비스(Riss) 시스템 및 일반적인 인터넷 학술 검색 도구를 활용하여 관련 선행 연구를 검색하고 그 중 ‘초등학생의 경청 능력’ 관련 연구물을 선별하였다. ‘경청’, ‘경청 능력’, ‘듣기’, ‘듣기 능력’, ‘듣기 향상’을 키워드로 검색하고 그 중 최근 5년 이내 연구물을 대상으로 하되, ‘경청’에 대한 일반적인 연구와 초등학생의 경청(듣기) 능력 관련 연구물을 포함한 것이다. 초등학교 저학년을 고려하여 유치원 대상 연구물도 포함하였다. 최종적으로 살펴본 주요 연구물은 다음과 같다.

<표 Ⅲ-1> ‘경청’ 관련 주요 선행 연구

제목	저자(연도)	비고
효과적 경청에 관한 연구	양명희 (2018)	광신논단
경청·대화 행위 척도의 개발: 경청하기, 이해돕는 말하기, 예의 지키기의 차원을 중심으로	이범준 외 (2018)	조사연구 19권 3호
초등 저학년생의 공감 능력 향상을 위한 드라마 프로그램 개발 연구-경청 교육을 중심으로	서유미 (2016)	서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위 논문
듣기능력 증진 활동이 유아의 듣기능력과 구문의미 이해력에 미치는 영향	이유선 외 (2016)	교육문화연구 제22-6호

위 <표 Ⅲ-1>과 같이 최근 5년 이내 진행된 ‘경청’ 관련 연구는 많지 않다. 중도 입국 대학생이나 다문화 가정 청소년 대상 한국어 교육 일환으로서 ‘경청’ 관련 연구나 공감하기 위한 기술로서의 ‘경청’ 관련 연구는 비교적 활발하게 진행되고 있었으나 초등학생을 대상으로 진행된 ‘경청’ 관련 연구는 거의 없었다. 이는 초등학생의 ‘경청’ 능력을 독립적인 연구 주제로 한 경우가 드물다는 것을 의미한다. 관련 선행 연구가 많지 않다는 연구 동향 자체가 본 연구팀에게는 중요한 시사점을 제공했다. ‘경청’ 능력이 의사소통능력의 일부분인 것에 대해서는 일반적으로 공감하고 있지만 ‘경청’ 능력 자체가 갖는 의미나 중요성에 대해서는 적극적인 공감대가 형성되지 않았음을 의미하고, 따라서 본 연구가 ‘ 초등학생 경청 능력’ 관련 선행 연구로서 자리매김 할 수 있을 것이라 생각했다.

<표 Ⅲ-1>에 정리한 주요 선행 연구의 내용을 살펴보면 다음과 같다. 이범준 외(2018)의 연구는 앞에서 살펴본 '경청' 관련 선행 연구 동향 분석 결과와 인식을 같이한다. 즉, '듣기'의 중요성은 폭넓게 인식되고 있지만 '경청'을 상호작용적인 커뮤니케이션의 중요한 요소로 보고 본격적으로 측정한 연구는 거의 없다(이범준 외 2018, 1~2)고 분석하며 경청 관련 연구의 중요성을 말하고 있다. '경청'의 중요성을 전제로 '경청'과 '대화' 행위를 객관적인 척도로 측정하고 평가한 연구 결과에 따르면, '듣기'는 소통 상대나 소통 상황, 나아가 공동체 전체에 기여하는 가치의 측면에서도 접근되어야 할 필요가 있다. 이와 같은 연구 결과는 본 연구에서 구안하고자 하는 프로그램의 내용이 초등학생의 의사소통 상황을 충분히 반영해야 함을 시사한다. 특히 초등학교 현장에서 활용될 것임을 고려하면 학급이라는 공동체에 기여할 수 있는 프로그램이 되어야 함을 시사한다. 이러한 시사점은 본 연구팀이 구안할 프로그램의 내용과 프로그램 활용 방법에 반영하였다.

예비 유아교사들에게 효과적인 경청에 대해 알려주고자 한 양명희(2018)의 연구에서 저자는 '경청'을 사람의 마음을 얻는 지혜로 표현하고 그 중요성을 강조하였다. '경청'을 간단해 보이지만 쉽지 않은 기술이고 구체적으로 배워야 하고 무한 반복으로 연습해야 하는 것(양명희 2018, 6~8)이라고 정리하고 경청을 위해서는 공감이 선행되어야 한다고 하였다. 그리고 공감을 위한 첫걸음으로 '내 마음 비우기'를 제안하였다. 이와 같은 연구 내용은 본 연구팀에게 두 가지 중요한 시사점을 주었다. 첫째, '경청'이 연습과 노력으로 길러지는 것이라는 점은 본 연구의 내용 및 목표와 일치한다. 즉, 경청 능력은 목적성을 갖고 일정한 연습과 훈련을 거쳐야 향상되는 기술로서 본 연구에서 개발하고자 하는 프로그램이 유의미함을 시사한다. 둘째, '내 마음 비우기'가 결국 경청의 첫걸음이라는 연구 내용은 본 연구에서 개발하고자 하는 프로그램의 출발이 '온전히 상대방의 입장에서 듣기'가 되어야 함을 시사한다.

서유미(2016)는 초등 저학년 학생의 공감 능력을 향상시키기 위한 방안으로 '경청' 교육을 제안하고 드라마 프로그램을 개발하여 학생들의 경청 능력을 향상시키는 방안을 제안하였다. 해당 연구의 이론적 배경에서 제시하는 경청의 네 단계(관심 갖기, 귀 기울이기, 이해하기, 반응하기)는 본 연구팀이 개발하고자 하는 프로그램의 적용 범위와 단계 설정 과정에 참고가 되었다. 특히, 주어진 역할에 충실한 상황에서 상대방의 말을 경청하고 그의 입장이 되어보게 하는 드라마 프로그램을 개발한 연구 내용은 양명희(2018)의 연구에서 '내 마음 비우기'로 표현된 점과 유사한 맥락으로, 본 연구에서 경청 능력 향상 프로그램의 시작점이 어떠해야 하는지 유의미한 시사점을 제공하였다.

이유선 외(2016)은 만 4세 유아 40명을 실험집단과 비교집단으로 나누고 듣기능력증진활동 적용 유무를 비교하는 연구를 진행하였는데, 이를 통해 듣기능력증진활동이 유의미한 활동임을 검증하였고 해당 활동이 구문의미 이해력 향상에 긍정

적인 영향을 미친다는 점을 보여주었다. 이와 같은 연구 결과는 '경청' 활동이 체계적으로 프로그램화되어 반복적으로 훈련되어야 함을 반증하고 본 연구에서 개발하고자 하는 프로그램이 타당성이 있음을 시사한다.

'경청' 관련 선행연구와 더불어, 최근 출간된 단행본 중 본 연구에 이론적 배경을 마련해줄 수 있는 도서를 찾기 위해 주요 서점 보유 도서 대상으로 '경청'과 '듣기'를 검색어로 탐독할 도서를 선정하였다. 1차로 선정된 도서의 목차를 살펴보고 본 연구와 직접적인 관련성이 있다고 판단하여 보다 자세히 읽어본 도서는 다음과 같다.

<표 Ⅲ-2> '경청' 관련 주요 단행본

제목	저자, 옮긴 이 (연도)	출판사
공감 정복 6단계	박성희 외 (2019)	학지사
시작합니다, 비폭력대화	Marianne Doubrère, 주형원 (2020)	북로그컴퍼니
경청의 인문학	도야미 시게히코, 신희원 (2019)	황소북스
비폭력 대화	Marshall B. Rosenberg, 캐서린 한 (2017)	한국 NVC 출판사
잘 듣는 습관	오우즈미 리에, 강다영 (2017)	매일경제신문사
어린이를 위한 경청의 힘	구원경 (2015)	참돌어린이
마음을 사로잡는 경청의 힘	Larry L. Barker 외 / 윤정숙 (2013)	이아소
어린이를 위한 경청	조신영, 박현찬 (2008)	위즈덤하우스
경청 마음을 얻는 지혜	조신영 외 (2007)	위즈덤하우스

<표 Ⅲ-2>에 정리한 책은 '경청'의 중요성에 공감하고 '경청'이 공감 능력을 향상시킴으로써 인간 관계에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 공통적으로 이야기한다. 경청의 중요성을 잘 보여주는 책을 살펴보면,「경청 마음을 얻는 지혜」는 주인공의 이야기를 따라가다 보면 자연스럽게 경청을 '마음을 얻는 지혜'라고 표현하는 이유를 알게 되는 책으로 경청의 중요성, 경청의 참 의미를 감동적으로 알려주었다. 「경청의 인문학」은 '듣기 -> 말하기 -> 읽기-> 쓰기' 순으로 언어 영역별 중요도를 서열화하며 경청의 중요성을 역설하고 있는데 본 연구 목적인 경청의 중요성을 잘 설명해주고 있다.

구체적인 절차, 방법, 전략, 기술을 알려주는 책들도 있는데 「잘 듣는 습관」은 의사소통에 있어서 경청의 중요성을 말하며 경청을 잘 하는 방법을 구체적으로

제시하고 있다. 세계적인 커뮤니케이션 전문가 두 사람이 저술한「마음을 사로잡는 경청의 힘」은 그들의 연구 결과를 실증적인 검증을 거쳐 종합 정리한 책으로 경청의 의미, 경청의 가지는 힘, 경청의 기술 등을 종합적으로 다루고 있다. 특히, 상황별 경청 전략이 다양한 사례를 통해 제시되어 경청이 갖고 있는 힘, 즉 결국에는 대화의 주도권과 대화의 성패를 결정하는 경청의 힘에 대해 잘 설명하고 있다. 「시작합니다, 비폭력 대화」는 육아서로 널리 읽히는 책으로 비폭력 대화가 무엇이고 그것이 어떤 효과가 있고 그래서 실제로 비폭력 대화는 어떻게 하는 것인지에 대해 구체적으로 말해주고 있다. 특히 실제로 활용할 수 있는 활동이나 놀이, 관련 가이드를 안내해주고 있어 가정이나 교실에서 적용하기 수월하다. 이러한 내용의 근간은 책에서 말하는 대로 “내가 원하는 바를 솔직하게 표현하면서도 상대의 요구 역시 잘 경청할 수 있도록 해주는 대화법”인 비폭력대화이고 본 연구 주제인 경청과도 관련이 있다.

관련 선행 연구에서도 많이 인용 된 Rosenberg(2017)의 「비폭력 대화」에서는 진정으로 소통하는 대화가 이루어지기 위한 전제 조건으로 ‘솔직하게 말하기’와 ‘공감적으로 듣기’를 제안하고 있는데, 이 중 ‘공감적 듣기’가 ‘경청’과 관련이 있다. 「비폭력 대화」에 제시된 ‘공감적 듣기’는 상대의 느낌과 욕구를 표현해줄 수 있는 듣기를 의미하는데, 본 연구 범위와 중첩되는 부분이 있기는 하지만 본 연구의 범위를 포함한 더 넓은 범위의 듣기 활동을 의미한다. 본 연구는 전적으로 공감적 듣기를 위한 경청 훈련이라기보다는 공감적 듣기를 가능하게 하는 기본적인 단계로서 경청을 연구 범위로 하고 있으므로 「비폭력 대화」에서 제안하는 여러 가지 내용 중 일부만 참고하였다. 「공감 정복 6단계」도 마찬가지이다. 저자 박성희는 공감하기 위한 6단계를 구체적으로 제시하고 있는데 그 중 일부인 1~3단계 ‘마음 비우기’, ‘상대방의 언어 이해하기’, ‘상대방의 논리 이해하기’가 본 연구 범위와 일치하였는데, 이는 본 연구의 범위가 ‘공감적 듣기’ 전체를 포함하지는 않지만 궁극적으로는 ‘공감적 듣기’를 위한 활동이라는 맥락을 유지하고 연구를 진행해야 함을 시사했다. 특히, ‘마음 비우기’가 의미하는 ‘자신의 생각·감정·신념을 버리고 다른 사람의 입장을 헤아리고 듣는 전략’은 연구팀이 개발할 프로그램의 첫 단계에 대한 유의미한 시사점을 제공했다. 본격적으로 ‘듣는’ 것에 집중하기보다는 질문하거나 내 생각을 표현하지 말고 다른 사람의 말을 끝까지 들어주는 것이 경청 능력 향상 프로그램의 첫 번째 단계가 되어야 한다는 점이다.

「어린이를 위한 경청의 힘」은 세종대왕, 데일 카네기, 빌게이츠 등 15명의 위인 이야기를 통해 경청의 중요성을 재미있게 보여주고 경청이 상대방의 마음을 움직이는 특별한 힘이 있다는 것을 쉽게 보여주었다. 이러한 내용은 본 연구에서 개발된 프로그램을 학교 현장에 적용할 때, 학생들의 동기를 불러일으키는데 활용하면 효과적일 것이라는 시사점을 주었고 실제로 프로그램 적용 시 유용하게 활

용하였다. 「어린이를 위한 경청」도 「어린이를 위한 경청의 힘」과 더불어 초등학생들에게 자연스럽게 경청의 중요성을 전할 수 있는 도서로 판단되어 프로그램을 적용한 연구원들이 실제로 교실에서 학생들에게 활용하였다. 특히, 「어린이를 위한 경청의 힘」의 '이렇게 적용해요'에서 제시하는 여러 가지 전략은 경청 능력 향상 프로그램을 적용하거나 프로그램의 효과성을 검증하기 위한 도구 개발 시 초등학생의 눈높이에 맞출 수 있는 구체적인 참고자료가 되었다.

지금까지 서술한 선행연구 및 주요 단행본 탐독 결과와 이를 통해 도출한 시사점을 바탕으로 본 연구의 연구 내용과 연구 범위를 보다 구체화하였다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음 장에 이어진다.

Ⅳ. 연구 내용 및 범위

본 연구에서는 초등학생 경청 능력 향상 프로그램을 개발하고 이 프로그램을 초등학교에서 효과적으로 운영하는 방안을 고안하고자 한다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

1. 연구 내용

가. 2015 개정 교육과정의 경청 교육 요소 분석

- 국어과 교육과정의 듣기·말하기 영역 성취기준 분류 및 계열화
- 타 교과 교육과정 성취기준 중 경청 교육 요소 분류

➜ 경청 능력 발달 단계에 따른 성취기준 분석

나. 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 운영 방안 고안

- 대화 참여 인원에 따른 경청 능력 향상 프로그램 개발
- 역할에 따른 경청 능력 향상 프로그램 개발

다. 개발된 프로그램의 효용성 분석

- 자기 평가 및 면담을 통한 학생의 경청 능력 향상 정도 측정
- 개발된 프로그램 적용을 통한 현장 적합성 검증
- 프로그램의 수정 및 보완을 통한 현장 적합성 제고

➜ 경청 능력 향상 프로그램의 일반화가 가능하도록 효용성 분석

2. 연구 범위

가. 경청 능력 수준

‘듣기’ 수준에 대한 구분 방법은 학자에 따라 다양하다. 그 중 ‘성공하는 사람들의 7가지 습관’의 저자 스티브 코비가 구분 방법은 상대방이 말하는 내용을 이해하는 정도에 따라 듣기를 다섯 단계로 나누는 것이다. 첫째 수준은 ‘무시하기(Ignore)’로, 상대의 말을 전혀 듣지 않는 것이다. 둘째 수준은 ‘응, 그래, 그렇지, 맞아’ 등의 맞장구를 치면서 ‘듣는 체(Pretend)’하는 것이다. 셋째 수준은 ‘선택적 듣기(Selective)’로, 대화에서 어떤 특정한 부분만 듣는 경우이다. 넷째 수준은 ‘집중해서 듣기(Attentive)’로, 상대가 하는 이야기에 주의를 기울이고 그 말에 총력을 집중해서 듣는 것이다. 다섯째 수준은 ‘공감적 듣기(Empathic)’로, 상대방의 관점과 입장에서 듣는 가장 수준이 높고 중요한 단계이다.

위와 같은 다양한 듣기 수준 중, 본 연구는 초등학생이 가져야 할 경청 능력의 수준으로 ‘집중해서 듣기’를 목표로 하고자 한다. 왜냐하면 연구자들의 학교 현장 경험을 미루어 볼 때 많은 초등학생들이 ‘듣는 척’, ‘선택적 듣기’ 수준에 해당한다고 판단했고, 듣기는 연속적·단계적인 활동이므로 집중하여 듣는 활동을 통해 자연스럽게 보다 수준 높은 듣기 단계에 도달할 수 있기 때문이다. ‘집중해서 듣기’는 관련 문헌 연구에서 살펴본 내용 중 서유미(2016)와 양명희(2018)의 연구가 주는 시사점을 정리한 바와 같다. 즉, 서유미(2016) 연구에서 제시된 경청의 네 단계 중 ‘관심 갖기, 귀 기울이기, 이해하기’ 단계까지를 본 연구에서 말하는 경청 능력으로 제한하고 특히 ‘내 마음 비우기’로 비유되는 상대방에게 집중하기를 ‘집중해서 듣기’의 전략으로 삼고자 한다.

나. 프로그램 적용 영역

경청 능력 향상 프로그램은 특정 교과와 관련지어 교과 교육활동의 일환으로 이루지는 형태가 아니라 학교 생활 중 필요한 시기에 담임교사가 활용할 수 있도록 생활 교육 영역에서 적용될 수 있도록 개발하고자 한다. 교육과정 재구성을 통한 교과 수업 시간 중 일부, 창의적 체험활동 시간, 생활교육 차원의 아침 시간, 쉬는 시간 등 교사가 판단하는 적정한 시기에 필요한 만큼 활용할 수 있는 유동적이고 열려 있는 프로그램 형태로 개발하고자 하는 것이다. 왜냐하면 이범준 외(2018)의 연구 내용이 시사하는 바와 같이 본 프로그램은 초등학생의 의사소통 상황을 충분히 반영해야 하므로, 학교에서 학생들의 대화가 일어나는 다양한 상황에 적용할 수 있어야 하기 때문이다. 따라서 2015 개정 교육과정의 경청 교육 요소 분석을 통한 성취기준 분류 및 계열화는 이루어지나 교과 관련 평가 활동과 연계성 없이 다양한 교육 활동에 활용되는 프로그램으로 개발하고자 한다.

다. 프로그램 운영 형태

‘경청’은 간단해 보이지만 쉽지 않은 기술이고 구체적으로 배워야 하고 무한 반복으로 연습해야 하는 것(양명희 2018)이다. 다른 사람의 말을 경청한다는 것은 단순히 들어주는 것이 아니기 때문에 적절한 훈련이 필요하고 훈련에 참여하는 에너지와 노력이 필요한 것이다. 따라서 본 연구에서는 체계적인 훈련이 반복되는 형태로 프로그램이 운영될 수 있도록 방안을 제시하고자 한다. 특히, 상황에 따라 프로그램 반복 횟수와 선택되는 프로그램 수준을 교사가 선택하고 조합할 수 있도록 체계적으로 프로그램화하고자 한다. 더불어, 학생들의 일상 생활과 밀접한 경험을 반복적으로 제공함으로써 경청의 중요성과 경청 능력 향상 프로그램의 필요성에 대한 학생들의 내적 동기를 충분히 불러일으킬 수 있는 내용으로 프로그램을 고안하고자 한다.

Ⅴ. 연구 세부 계획

1. 연구 기간 및 대상

가. 연구 기간: 2020. 4월 ~ 2020. 11월

나. 연구 대상: 초등학교 3 ~ 6학년

2. 연구 방법

가. 문헌 연구

- 학생의 경청 능력 발달 관련 선행 연구 및 관련 도서 조사
- 2015 개정 국어과 교육과정 분석

나. 연구팀 워크숍 진행

- COVID-19로 인하여 원격(webex 활용한 실시간 쌍방향) 워크숍 진행

다. 프로그램 효용성 검증을 위한 양적·질적 연구

- (양적 연구) 선행연구를 참고하여 연구팀이 개발한 측정 도구
- (질적 연구) 사전, 사후 교사 및 학생 대상 면담
- (전문가 협의회) 프로그램의 경청 관련 전문가 협의회를 통한 프로그램 검토
  : COVID-19로 인하여 원격(webex 활용한 실시간 쌍방향) 협의회 5회 진행

3. 연구 절차

연구 계획 수립부터 정리 및 일반화 과정에 이르기까지, 본 연구는 다음과 같은 절차에 따라 진행되었다.

<표 Ⅴ-1> 초등학생 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 운영 방안 연구 진행 절차

단계	연구 추진 내용	연구 기간(2020. 4. ~ 11.)							
		4	5	6	7	8	9	10	11
연구 계획 수립	· 선행 연구 민 관련 문헌 고찰	●	●	●					
	· 연구 목적 및 연구 과제 설정	●	●	●					
	· 실행 목표 및 실천 과제 설정	●	●	●					
연구 과제 실행	· 연구 활동, 연구팀 협의회 및 워크숍	●	●	●	●	●	●	●	●
	· 활동 프로그램의 목표 설정	●	●	●					
	· 활동 프로그램 개발 및 적용			●	●		●	●	
	· 프로그램 효용성 검증				●				●
정리 및 일반화	· 활동 프로그램의 적용 결과 분석							●	●
	· 연구보고서 작성 및 제출								●
	· 연구 결과 공유 및 일반화								●

Ⅵ. 연구 추진 실적

1. 2015 개정 교육과정의 경청 교육 요소 분석

‘경청’ 관련 교육과정 내 교육 요소를 분석하기 위해 2015 개정 교육과정 전 교과의 성취기준을 분석하였다. ‘경청’은 ‘듣기’와 관련이 있으므로 ‘국어’ 교과 성취기준과 직접적으로 관련이 있을 것이라 짐작할 수 있다. 하지만, ‘경청’은 의사소통의 한 부분이고 의사소통은 교육활동 전반에 공통적으로 수반되는 활동이다. 따라서 모든 교과의 성취기준을 살펴볼 필요가 있다고 판단하였다. 국어과의 경우 ‘듣기’가 내용 영역으로 체계화되어 있으므로 관련 성취기준을 보다 자세히 분석하였다. 먼저, 국어과를 제외한 초등학교 1~6학년 모든 교과의 ‘경청’ 관련 성취기준을 분석한 결과를 논하고자 한다.

가. ‘경청’ 관련 성취기준 분석 1 - 국어 제외한 전 교과

1~2학년군의 경우 ‘경청’과 직접적으로 관련이 있는 성취기준은 없었다. 하지만 ‘경청’이 전제되어야 하거나 간접적으로 ‘경청’ 능력이 필요한 성취기준은 많았다. 예를 들어 ‘학교’ 영역의 “[2슬01-02] 여러 친구의 다양한 특성을 이해하고 친구와 잘 지내는 방법을 알아본다, [2즐01-01] 친구와 친해질 수 있는 놀이를 한다”와 같은 성취기준은 상대방의 말에 귀 기울여 듣는 생활 태도가 전제되어야만 성취가 가능하다. 또 “[2바01-01] 학교생활에 필요한 규칙과 약속을 정해서 지킨다, [2바03-01] 가족 및 친척 간에 지켜야 할 예절을 실천한다”와 같은 성취기준은 ‘경청’ 이 해당 성취기준의 내용으로 포함될 수 있는 것들이다. 또, 놀이하듯 공부하는 것을 지향하는 1~2학년군 교육과정 특성상 “~놀이를 할 수 있다. ~놀이를 한다”로 표현되는 성취기준이 많은데, 다른 친구들과 놀이를 하는 과정에서 ‘경청’하는 태도가 잘 갖추어져 있어야 갈등을 최소화하며 즐겁게 놀이를 할 수 있을 것임을 짐작해보면, ‘경청’이 전제되어야 성취가 가능한 목표임을 알 수 있다.

3~4학년군의 경우 도덕 교과 타인과의 관계 영역에 ‘경청’ 이 직접적으로 언급된 “[4도02-04] 협동의 의미와 중요성을 알고, 경청·도덕적 대화하기·도덕적 민감성을 통해 협동할 수 있는 능력을 기른다”라는 성취기준이 있다. 이 성취기준은 ‘협동’이 가능하기 위한 필요한 능력으로서 ‘경청’을 제시하고 있다. 이 한 가지 성취기준을 제외하면 직접적으로 ‘경청’이 언급된 성취기준은 없다. 5~6학년군의 경우에는 ‘경청’이 직접적으로 언급된 성취기준은 전혀 없다. 그런데 3~6학년 성취기준 분석 결과 공통적으로 “~을 말할 수 있다, ~을 설명할 수 있다, ~을 표현할 수 있다”로 서술된 성취기준이 많았다. 이는 해당 성취기준을 달성하고자 하는 학생 측면에서 생각해보면 ‘경청’과 관련이 없어 보이지만 교실 공간에서 함께 공부하는 상황에 비추어 생각해보면 누군가의 설명이나 표현을 들어주는 입장을 상정하지 않을 수 없고, 따라서 ‘경청’하는 태도가 학습 활동에 영향을 줄 수 있다고 분석할 수 있다.

이처럼, 국어과를 제외한 1~6학년 전 교과 성취기준에서 직접적으로 ‘경청’을 언급한 성취기준은 드물다. 하지만 ‘경청’ 능력이 전제되거나 필요한 성취기준은 다수였다. 이는 본 연구에서 개발할 프로그램이 교과 연계형으로 보다는 창의적 체험활동이나 생활 지도 측면에서 활용되어야 함을 시사한다. 특히 초등학교생활 시작 단계인 1~2학년의 경우 간접적으로 ‘경청’과 관련된 성취기준이 상당히 많지만 ‘경청’하는 습관 형성을 위한 교과(국어과 제외) 교육활동은 전혀 없으므로 학기 초 적응 기간이나 그 외 학교 생활 속에서 ‘경청’ 능력 향상을 위해 별도의 노력이 필요함을 시사한다.

나. '경청' 관련 성취기준 분석 2 - 국어

국어 교육과정 5개 내용 영역 중 첫 번째로 제시되는 영역은 '듣기·말하기'이다. 읽기, 쓰기, 문법, 문학 영역 보다 '듣기·말하기' 영역이 먼저 제시된 것은 다른 영역에 비해 보다 선행되어야 하고 기본적인 영역이라는 의미이다. '듣기·말하기'에서 '말하기' 보다 '듣기'가 먼저 제시된 것 또한 '말하기' 보다 '듣기'가 선행되어야 함을 의미한다. 즉, 국어 교육과정 내용 체계에서 '듣기'는 최우선으로 선행되어야 하는 활동으로 자리잡고 있다. 따라서 '경청' 관련 성취기준도 타 교과에 비해 많다. 1~6학년 국어 성취기준 중 '경청' 관련 성취기준을 정리해보면 다음과 같다.

<표 Ⅵ-1> 2015 개정 교육과정 국어과 경청 교육 요소 분석

학년군	영역	성취기준
1~2	듣기·말하기	[2국01-02] 일이 일어난 순서를 고려하며 듣고 말한다.
		[2국01-05] 말하는 이와 말의 내용에 집중하며 듣는다.
3~4	듣기·하기	[4국01-02]회의에서 의견을 적극적으로 교환한다.
		[4국01-03]원인과 결과의 관계를 고려하며 듣고 말한다.
		[4국01-05]내용을 요약하며 듣는다.
5~6	듣기·말하기	[6국01-01]구어 의사소통의 특성을 바탕으로 하여 듣기·말하기 활동을 한다.
		[6국01-02]의견을 제시하고 함께 조정하며 토의한다.
		[6국01-03]절차와 규칙을 지키고 근거를 제시하며 토론한다.

<표 Ⅵ-1>에서 알 수 있듯이 국어 성취기준 중 '경청'과 직접적으로 관련이 있는 성취기준은 모두 '듣기·말하기' 영역에 속해 있다. '듣기·말하기' 영역이 독립적인 내용 체계 영역으로 구성된 우리 교육과정을 생각해보면 이는 당연한 결과이다. 학년군별 성취기준을 보다 자세히 살펴보면, 먼저 1~2학년군은 본 연구에서 연구 범위로 정한 '집중해서 듣기'와 가장 부합하는 성취기준이 제시되어 있다. 상대방의 입장에서 말하는 이와 말의 내용에 집중해서 듣는 것, 그리고 듣는 내용을 정확하게 기억하고 이해하며 듣는 것이 1~2학년군 '경청' 관련 성취기준이다. 특히 "[2국01-05] 말하는 이와 말의 내용에 집중하며 듣는다" 성취기준에 대한 성취기준 해설서를 보면 "이 성취기준은 바른 듣기 방법과 태도를 배우고 연습함으로써 말하는 이를 존중하고 말의 내용을 정확하게 이해하는 능력을 기르기 위해 설정하였다. 말하는 이와 말의 내용에 주의를 집중하여 듣는 것은 내용을 이해하기 위해서 필요할 뿐 아니라, 상대를 배려하며 듣는 태도의 문제이며 언어 예절과도 관계가 있다. 눈 맞춤, 고개 끄덕임 등의 반응을 보임으로써 상대방의 말에 집중하

며 듣고 있음을 상대가 알도록 하는 데 중점을 둔다.”라고 설명되어 있다. 이와 같은 성취기준 해설은 본 연구 범위인 ‘집중해서 듣기’를 바탕으로 ‘공감하여 듣기’까지 나아갈 수 있어야 함을 의미한다. 1~2학년군 국어 성취기준에 이미 ‘공감적 듣기’까지 경청 수준이 제시된 것이다.

3~4학년군은 적극적인 의사소통이 일어나는 ‘회의’ 상황에서 듣고 말하기, 인과관계를 고려하며 듣고 들은 바를 말하기, 들으며 들은 내용을 요약하기 등 1~2학년군에 비해 수준 높은 ‘듣기’ 활동을 제시하고 있다. 특히 일방적으로 듣거나 듣는 것에서 끝나는 것이 아니라 활발한 상호작용이 일어나는 상황에서 ‘듣기’를 바탕으로 ‘말하기’를 할 수 있기를 성취기준으로 제시하고 있다. 특히 “[4국01-02]회의에서 의견을 적극적으로 교환한다” 성취기준에 대한 해설이 주목할 만 하다. 이를 구체적으로 인용하면, “이 성취기준은 의견을 조율하고 타당한 합의안을 선택하는 의사 결정의 기초 능력을 기르기 위해 설정하였다. 학습자가 겪을 수 있는 일상적 문제 중에서 회의 주제를 채택하고, 적절한 근거를 들어 의견을 제안하고 다른 사람의 의견을 경청하며 자신의 의견과 다른 사람의 의견을 비교하도록 한다. 직접 회의를 수행해 보며 회의가 일정한 절차와 방법에 따라 진행됨을 경험하고 회의에 능동적으로 참여하도록 한다.”와 같다. 즉, ‘경청’하고 ‘경청’한 바를 내 의견과 비교할 수 있는 과정을 성취 기준으로 하고 있는 것인데, 이와 같은 내용은 의사소통 과정에서 ‘경청’의 중요성과 의의를 매우 잘 표현하고 있는 것이다.

5~6학년군에서는 보다 수준 높은 ‘듣기’ 활동이 제시되어 있는데, 기본적인 ‘듣기’와 ‘말하기’ 능력이 갖추어진 후에야 가능한 ‘토의’와 ‘토론’ 상황에서 ‘듣기’가 제시되어 있다. 또 3~4학년군과 마찬가지로 ‘듣기’에서 끝나지 않고 ‘말하기’로 이어지는 성취기준이 제시되어 있다. 특히 “[6국01-01]구어 의사소통의 특성을 바탕으로 하여 듣기·말하기 활동을 한다” 성취기준에 대한 해설은 ‘집중하여 듣기’의 중요성을 잘 표현하고 있다. 성취기준 해설을 구체적으로 살펴보면, “이 성취기준은 문어 의사소통과 구분되는 구어 의사소통으로서 듣기·말하기의 특성을 이해하고 듣기·말하기를 하는 능력을 갖추기 위해 설정하였다. 구어 의사소통은 화자와 청자가 언어적·준언어적·비언어적 표현을 통해서 쌍방향적으로 소통하며 의미를 구성하는 과정인데, 순간적이고 일회적이므로 신중함과 주의 집중이 요구된다. 구어 의사소통에서 말하기와 듣기는 순차적으로 이루어지는 것이라기보다 동시적으로 이루어지며 의사소통에 참여하는 사람들이 서로 의논하고 절충하며 의미를 재구성하게 된다. 구어 의사소통은 상대방과 더불어 소통하면서 서로 관계를 형성하고 유지하며 발전시키는 데도 중요한 역할을 한다. 듣기·말하기 활동 시 이와 같은 구어 의사소통의 특성을 고려하도록 한다.”로 설명되어 있다. 일상 생활 속에서 말은 순간적이고 일회적이다. 따라서 상대방의 말을 제대로 이해하기 위해서는

신중한 태도로 집중해야 한다. 이 점은 본 연구가 '집중하여 듣기'에 주목하고 연구 범위로 설정한 이유와 같다. 특히 이 성취기준 해설에서 제시된 것처럼 의사소통으로서 '집중하여 듣기'는 관계를 형성-유지-발전시키는 데 중요한 역할을 하는 능력으로 본 연구에서 궁극적으로 지향하는 바와 맥락을 같이 한다.

2. 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 운영 방안 고안

가. 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 적용 과정

본 연구의 주요 내용인 '경청 능력 행상 프로그램'을 개발하기 위해 세 가지 과정을 거쳤다. COVID-19로 인해 수시로 학사운영 계획이 수정되는 학교 현실 속에서 프로그램을 개발해야 했고 특히 원격수업이 도입된 상황에서 프로그램을 개발하고 적용해야 했다. 구체적인 개발 과정은 다음과 같다.

먼저, 원격수업 상황을 고려하여 원격수업과 경청을 관련짓기 위한 문헌 연구를 실시하였다. 그 결과 원격수업에서 경청에 영향을 미치는 요인으로 학습 실재감, 물리적 공간, 원격수업의 형태, 동기부여 유무, 학습 내용에 대한 이해, 콘텐츠 재생 시간 등이 있음을 확인했다. 이러한 요인 중 '학습 실재감'과 '원격수업의 형태', '동기부여 유무'는 본 프로그램 개발 및 적용 과정에 직접적인 영향을 주는 요인으로 판단하고 특히 고려하였다. 학생들이 학습 실재감을 충분히 느끼는 상황이어야 프로그램 적용 과정을 교육활동의 일부로 유의미하게 받아들일 수 있으므로 평소 수업 시 상호작용을 충분히 하고자 노력하였다. 또 원격수업 종류 중 일방향 콘텐츠 활용 수업이나 과제 제시형 수업의 경우 소통이 이루어지기 힘든 구조이므로 본 연구에서 개발하고자 하는 프로그램을 적용하기 위해서는 실시간 쌍방향 수업 형태를 활용해야 한다고 판단하였다. 또, 학생들의 동기를 충분히 불러일으키기 위해 '경청' 관련 그림책을 활용하는 등 학생 맞춤형 동기부여 방안을 마련하여 분위기를 조성하였다.

다음으로, 프로그램이 적용될 각 학급의 실태를 파악하기 위해 학생 진단 차원의 기초 조사를 실시하였다. 실시간 쌍방향 수업 시 구글 설문지를 이용하여 현재 학생들이 원격수업에 참여하는 태도와 겪고 있는 어려운 점 등을 파악하였는데, 이 결과는 프로그램 개발 과정과 프로그램 적용 과정 각각에 유의미한 시사점을 제공했다. 기초 조사 결과에 따르면 학생들은 장기화된 원격수업으로 인해 학습 의욕이 저하되어 있었고 친구들과의 관계 형성에 어려움을 겪고 있었으며 원격수업에 대한 피로도는 매우 높았다. 이 결과를 바탕으로 본 프로그램 개발 시 "원격수업 상황에서 적용할 수 있다는 점을 고려하여 학생들의 집중 가능 시간 고려, 학생들의 흥미를 유발하고 학급 구성원 간의 관계를 증진할 수 있는 내용 선정, 대규모 집단 보다 소규모(2인)에서 인원을 점차 늘려가는 방식으로 구성"과 같은 시사점을 도출하였다. 프로그램 전후 학생들에게 실시할 '조사지'를 구안하고 조사지를 활용할

방법에 대해서도 진단활동 결과가 유의미한 시사점을 주었다. 학생들은 진단 조사에서 “모르는 내용은 이해하지 않고 넘어간다.” 라고 응답한 경우가 많았는데 이 결과를 토대로 조사지 문항을 보다 세밀하게 구성하였다.

마지막으로, 앞에서 서술한 내용을 바탕으로 연구팀, 자문위원, 외부 전문가와 여러 차례 원격(실시간 쌍방향) 협의회와 워크숍을 진행하며 ‘경청 능력 향상 프로그램’을 개발하였다. 생각 꺼내기 단계를 시작으로 워크숍에 참여한 모든 사람이 각자가 생각하는 경청 능력 개발 프로그램을 나열하고, 이후 분류 및 선정 과정을 거친 후 체계화하였다. 1차로 마무리 된 프로그램은 외부 전문가 위원의 검토를 거친 후 수정 보완하였다. 프로그램 적용 중간 단계인 2단계 적용 후 최종 점검을 위한 협의회를 실시하였고, 협의를 거쳐 프로그램을 보완한 후 최종적인 프로그램을 완성하였다.

나. 경청 능력 향상 프로그램 개발

경청 능력 향상 프로그램은 4단계로 구성된다. 각 단계는 참여하는 사람 수와 참여자 역할에 따라 수준별로 체계화되었고 1단계에서 시작하여 4단계로 발전되는 방향이다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음 <표 Ⅵ-2>와 같다.

<표 Ⅵ-2> 경청 능력 향상 프로그램

단계	참여자 수	프로그램 구성	참여자 역할			
			A(화자)	B(청자)	C(청자)	D(청자)
1	2명	말하기+바꾸어 말하기	말하기	바꾸어 말하기	-	-
2	2명	말하기+바꾸어 말하기+질문하기	말하기	바꾸어 말하고 질문하기	-	-
3	3명	말하기+바꾸어 말하기+질문하기(내용 또는 마음)	말하기	바꾸어 말하기	질문하기	-
4	4명	말하기+바꾸어 말하기+내용 질문하기+마음 질문하기	말하기	바꾸어 말하기	내용 질문하기	마음 질문하기

프로그램의 각 단계별 첫 번째 단계는 ‘말하기’이다. 이는 화자 역할을 맡은 사람이 제시된 주제에 대한 자신의 생각이나 느낌을 자유롭게 말하는 것을 의미한다. ‘바꾸어 말하기’는 화자의 이야기를 들은 청자가 들은 내용을 이해하고 ‘나의 말’로 다시 말하는 것을 의미한다. 이 과정이 바로 ‘경청’을 필요로 하는 과정이다. 바꾸어 말하기 위해서 청자는 화자의 말을 집중해서 들어야 하고 ‘마음 비우기’를 통해 자신의 생각이나 느낌을 더하지 않고 오직 화자의 입장에서 화자의 이야기

만을 들어야 한다. ‘질문하기’ 또한 ‘경청’을 필요로 하는 역할로서 집중해서 들은 후 자신이 들은 내용을 바탕으로 화자에게 질문을 하는 것을 의미한다. 질문은 크게 내용 질문과 마음 질문 두 가지로 나뉜다. 내용 질문은 화자의 이야기를 듣고 “왜 …했나요? 이유는 무엇인가요?” 등 더 알고 싶은 내용에 대해 세부적으로 묻는 것을 의미한다. 마음 질문하기는 “어떤 감정(마음)이 들었나요? 그때 마음은 어떤 색깔이었나요?” 등 화자의 이야기와 관련된 화자의 느낌과 감정에 대해 묻는 것을 의미한다. 2단계의 경우 참여자 수가 2명이므로 바꾸어 말하기와 질문하기를 동시에 진행하고 내용 질문과 마음 질문 등 어느 것을 선택해도 무방하다. 3단계와 3단계는 참여자 각자 맡은 역할이 분명하므로 프로그램에 제시된 역할을 맡는다.

이와 같은 단계에 따라 학생들이 자연스럽게 말할 수 있도록 프로그램을 진행하는 교사는 다양한 말하기 주제를 제시해 주어야 한다. 문헌 연구 결과 및 기초조사에서 살펴본 바와 같이 말하기 주제는 학생들의 흥미를 불러일으키고 학생들의 생활과 밀접하게 관련 있어야 한다. 이 점을 고려하며 프로그램 개발 전부터 적용 단계에 이르기까지 다양한 말하기 주제를 활용해 본 결과 다음과 같이 말하기 주제를 예시로 제안하고자 한다.

<표 Ⅵ-3> 경청 능력 향상 프로그램 말하기 주제

구분	말하기 주제 예시
일상생활 관련	• 실수했던 일 혹은 억울한 일 이야기 듣기 • 코로나가 끝나면 가장 먼저 하고 싶은 일에 대한 이야기 듣기 • 장점/단점에 대한 이야기 듣기 • 스트레스 푸는 방법, 스트레스 받는 상황에 대한 이야기 듣기 • 친구들 앞에서 발표한 경험 듣기: 기억에 남는 발표, 발표 상황, 노력한 점 • 아침 밥상의 풍경에 대한 이야기 듣기 • 나를 기쁘게/슬프게 하는 말에 대한 이야기 듣기 • 선물 중에 기억에 남는 선물에 대한 이야기 듣기
소개하기 상황	• 좋아하는 과목/싫어하는 과목에 대한 이야기 듣기 • 필통에 들어 있는 물건에 대한 이야기 듣기 • 좋아하거나 즐겨하는 운동에 대한 이야기 듣기 • 좋아하는 날씨와 그 이유, 좋아하는 계절에 대한 이야기 듣기 • 평생 한 가지 음식만 먹어야 한다면 어떤 음식을 선택할 지에 대한 이야기 듣기
상상하기 상황	• 바람의 맛과 그 이유에 대한 이야기 듣기 • 타임머신을 타고 선택한 과거의 하루와 그 이유에 대한 이야기 듣기 • 세상에 모든 동물이 반려동물이 될 수 있다면 내가 바라는 나의 반려동물

다. 경청 능력 향상 프로그램 적용 방법

<표 Ⅵ-2>와 <표 Ⅵ-3>과 같이 제안한 경청 능력 향상 프로그램을 실제로 적용하는 방법은 다양하다. 단계별 반복 횟수나 단계 전후에 유의할 점 등이 학급 수준과 상황에 따라 다양하기 때문이다. 본 프로그램을 개발하고 먼저 적용한 경험을 바탕으로 가장 일반적이라고 판단되는 다음과 같은 과정을 제안하고자 한다. 이어질 과정을 참고하여 학급 상황에 따라 융통적으로 조정하여 적용하기를 권한다.

첫째, 경청 능력 향상 프로그램 적용 전, '경청' 또는 본 프로그램에 대한 학생들의 흥미를 북돋우기 위한 몇 가지 방법을 실천한다. '경청' 대한 브레인스토밍 등 여러 가지 방법이 가능하나 본 연구팀은 '경청' 관련 그림책 읽기 활동을 적극적으로 활용하였다. 학생들의 학습 수준이나 연령 및 학년과 상관없이 그림책은 대부분의 상황에서 학생들이 관심을 유도했고 특히 교사가 읽어주는 과정에서 원하는 분위기를 충분히 만들 수 있는 여지가 있기때문에 매우 유용하다고 판단하였다. 연구팀이 활용한 '경청' 관련 그림책은 '내 말 좀 들어주세요, 제발(상상스쿨, 2020), 고민 해결사 펭귄 선생님(시공주니어, 2020), 가만히 들어주었어(북뱅크, 2019), 맨홀에 빠진 딴청이(노란돼지, 2018), 소리괴물(계수나무, 2011)' 등이다.

둘째, 1단계부터 4단계로 프로그램을 진행하되, 각 단계별로 최소한 2회 이상은 반복하여 진행하고, 이후 학생들의 반응과 효과성을 판단하여 반복 횟수를 조정한다. 각 단계별로 1회 진행 시간은 짧게는 5분에서 길게는 20분까지 다양하다. 이 시간은 학생들의 듣고 말하는 능력 정도와 프로그램 적응 정도에 따라 다양하므로 프로그램을 운영하는 교사가 진행 과정을 면밀히 관찰하여 판단해야 한다. 구체적으로 각 단계를 적용한다면 다음과 같은 시나리오가 가능하다. 이어지는 시나리오는 본 연구팀이 실제로 프로그램을 적용한 과정으로, 프로그램에 대한 이해도를 높이기 위해 구체적으로 제시하고자 한다.

• 1단계 운영 시나리오

(교사) 바람은 어떤 맛인가요? 왜 그렇게 생각했나요?

(학생 A-화자) 저는 바람은 치약맛이라고 생각합니다. 바람에는 살랑살랑 부는 바람도 있고, 엄청 세게 부는 바람도 있어요. 여러 가지 종류가 있는데 바람은 공통적으로 다 시원하기 때문입니다. 양치를 하기 전에는 뭔가 좀 찝찝하고 상쾌하지 못합니다. 하지만 양치를 하고 나면 굉장히 상쾌하고 시원한 느낌이 듭니다. 물론 치약맛 중에 과일맛도 있지만 그 중에서 저는 바람은 민트맛에 가까운 치약맛이라고 생각합니다. (60초 정도 말하기)

(학생 B-청자): 아 당신은 바람을 떠올리면 치약이 생각났군요. 맞아요. 양치를 하고 나면 상쾌하고 개운한 느낌이 들어서 자꾸자꾸 하고 싶어요. 마치 바람을 쐬고 있을 때 시원해서 자꾸 쐬고 싶은 것처럼 말이에요. (30초 정도 바꾸어 말하기)

*** 학생 A와 B의 역할 바꿔 다시 진행**

• 2단계 운영 시나리오

(교사) 친구들 앞에서 발표한 경험 중 가장 기억에 남는 발표는 무엇인가요?

(학생 A-화자) 여러 사람들 앞에서 발표를 하려니 굉장히 떨렸군요. 저도 앞에 나와서 친구들을 보고 발표할 때가 가장 긴장되는 순간이기도 해요. 여러 사람들 앞에서 발표하기 위해서 어떤 준비를 했나요?

(학생 B-청자) 아 당신은 바람을 떠올리면 치약이 생각났군요. 맞아요. 양치를 하고 나면 상쾌하고 개운한 느낌이 들어서 자꾸자꾸 하고 싶어요. 마치 바람을 쐬고 있을 때 시원해서 자꾸 쐬고 싶은 것처럼 말이에요. (30초 정도 바꾸어 말하기)

(학생 A-화자) 친구들 앞에서 발표하기 3일 전부터 가족들 앞에서 발표하는 연습을 했습니다. 처음에는 무슨 내용을 말하려고 했는지도 잘 기억이 안 났는데, 자꾸 큰 소리로 연습하다 보니까 자신감이 붙었습니다.

(학생 B-청자) 아 가족들 앞에서 큰 소리로 연습한 게 발표 준비에 큰 도움이 되었군요. 저도 남들 앞에서 발표를 할 때 꼭 먼저 가족들 앞에서 연습해보고 발표를 해봐야겠어요.

*** 학생 A와 B의 역할 바꿔 다시 진행**

셋째, 프로그램 적용 시 다음과 같은 점에 유의한다.

• 청자가 유의할 점

- 청자는 화자의 말을 끊거나 화자가 말하는 도중에 절대 끼어들지 않는다.
- 청자가 말하는 차례에만 말한다. 말 차례를 지켜서 말한다.
- 청자가 화자가 말하는 동안 화자의 말에만 집중할 수 있도록 생각할 시간이 많이 필요하거나 어려운 주제는 지양한다.
- 청자가 화자의 말을 들을 때 사실을 순서대로 나열하는 형태의 것들을 기억하기 위한 암기 형태의 주제는 지양한다.

• 프로그램 반복 시 유의할 점

- 최소 2회 이상은 반복한다.
- 학생들과 협의하여 말하기 주제를 달리할 수 있다.
- 학급 상황에 따라 학생들이 유독 좋아하는 말하기 주제가 있을 수 있다. 그럴 경우 같은 주제를 2회 정도 반복할 수 있다. 하지만 그 이상 반복할 경우 반복에 따른 학습 효과가 부작용을 만들 가능성이 있으므로, 특별한 경우가 아니라면 프로그램 반복 시 말하기 주제를 바꾸기를 권장한다.

• 프로그램 진행 시 유의할 점

- 정해진 시간동안 화자가 말을 못하여 시간이 남을 경우 역할을 바꿔 말하지 않고, 질문을 더 만들어서 대화를 할 수 있도록 지도한다.
- 프로그램은 말을 잘하는 것을 연습하는 것이 아닌 '잘 듣고(경청) 반응(공감)하는 것'에 있음을 유의하고 진행한다.
- 2인~4인을 구성할 때 교사의 학생 관찰 결과를 반영하여, 대화를 많이 해보지 않은 학생들끼리 프로그램을 진행하기를 권장한ㄷ.k
- 화자가 말을 하는 도중 끊기거나, 말을 잘 하지 못하는 경우에 청자가 조용히 화자의 말을 기다려줘야 함을 미리 지도할 필요가 있다.
- 경청 4단계 운영 시 참여자에 따라 내용 질문과 마음 질문을 구별하는 것에 대해 강조하지 않고 허용적인 분위기로 진행한다.
- 경청 능력 향상 프로그램이 진행되는 동안 참여자 모두가 '상대방이 잘 들어준다'는 또는 '서로 배려하고 배려 받고 있다'는 느낌을 가질 수 있도록 각자가 자신을 돌아볼 수 있도록 진행한다.

라. 경청 능력 향상 프로그램 활용 방안

본 프로그램은 성취기준 중심의 교과 연계형으로 적용되기 보다는 학교 생활 지도 일환이나 창의적 체험활동 시간에 활용될 것을 지향하며 개발되었다. 본 연구팀 또한 실제로 학급에서 등교 전 아침 활동 시간, 중간 놀이 시간, 창의적 체험활동 시간 등을 활용하여 운영하였다. 다양한 상황에서 운영해 본 결과 다음과 같이 본 프로그램을 활용 방안을 제안하고 한다.

첫째, 3월과 9월 새 학기 시작 시기 학기 또는 학년을 여는 활동으로 활용할 수 있다. 본 프로그램은 2인 이상의 학생이 함께 만들어가는 과정이기 때문에 새로 만난 친구들과 이야기를 나누며 가까워질 수 있고 학생들의 관계 형성에 긍정적인 역할을 할 수 있을 것이다.

둘째, 학급에서 일어나는 여러 가지 문제 상황을 해결하는 과정에 활용할 수 있다. 사소한 다툼부터 학교폭력 상황에 이르기까지 많은 문제 상황을 해결하는 가장 기본적인 방법으로 '경청'이 좋은 대안이 될 수 있다. 관련 문헌 연구 결과에서 살펴본 것처럼 '경청'은 상대방의 마음을 이해하고 서로의 마음을 얻을 수 있는 지혜이기 때문이다.

셋째, 교과 연계형으로 운영되는 것을 목표로 하지는 않지만 '경청' 관련 교과 수업이 있을 경우 해당 수업에 대한 흥미를 유발하는 차원으로 단기간 활용할 수 있다.

넷째, 가정과 연계하여 운영할 수 있다. 학부모 연수나 교육통신을 통해 본 프로그램을 가정에 안내하고 가정에서도 활용할 수 있다. 이를 통해 교육활동의 연속성이나 프로그램 활용 영역 확대 측면 뿐만 아니라 가족들 간 관계 개선에도 긍정적인 영향을 줄 수 있을 것이다.

3. 경청 능력 향상 프로그램 효용성 분석

가. 효용성 분석을 위한 도구 개발

본 연구에서 개발한 경청 능력 향상 프로그램의 효용성을 분석하기 위해 객관적인 측정 도구를 개발하였다. 개발될 측정 도구의 학문적인 근거와 객관성을 확보하기 위해 먼저 국내외 관련 문헌을 탐색하였다. 우오즈미 리에(2017)는 듣는 힘을 키우는 3요소로 '맞장구', '태도와 몸짓', '질문력'이라고 주장하며, 잘 듣는 습관 50가지를 제시하였는데, 본 연구와 관련 있는 것으로 10가지를 선정하였다. 이를 정리하면 다음 <표 Ⅵ-4>와 같다.

<표 Ⅵ-4> 잘 듣는 습관 10가지, 우오즈미 리에(2017)

순	잘 듣는 습관
1	상대를 '배려하는 말'을 섞어 이야기하면서, 들으면 호감을 줄 수 있다.
2	반드시 상대의 말을 들은 뒤에 이야기를 시작하는 습관을 들이자.
3	공감하고 있다는 게 느껴지도록 이야기하자.
4	상대의 말을 반복하거나 조금 다르게 바꿔 말하면 '이야기를 잘 듣고 있다'는 메시지를 전달할 수 있다.
5	말만 계속하지 않고, 감정을 담아 상대의 마음을 움직이는 맞장구를 친다.
6	이야기를 들을 때는 몸이 상대를 향하게 하고, 상체는 흔들지 않는다.
7	대화 도중에 머리카락을 만지거나, 다리를 떨거나, 손가락질하는 것은 상대의 기분을 상하게 할 수 있기 때문에 꼭 고쳐야 한다.
8	상대가 이야기를 하고 있다면 음식을 먹지 않고 이야기부터 듣는다.
9	당연히 스마트폰을 보면서 이야기를 듣는 행동은 삼가야 한다.
10	질문을 '구체적으로' 하는 것이 핵심 기술.

구원경(2015)은 경청과 듣기에 차이를 두었다. '듣기'는 말 그대로 소리를 듣는 것을 뜻하며, '경청'은 잘 듣는 것을 뜻한다고 하였다. 그리고 자신이 스스로 체크할 수 있는 경청 실력 테스트를 다음 <표 Ⅵ-5>와 같이 제시하였다.

<표 Ⅵ-5> 나의 경청 실력 테스트, 구원경(2015)

순	나의 경청 실력 테스트
1	바른 자세로 듣는다.
2	중요한 말은 메모한다.
3	상대방의 고민을 잘 들어 준다.
4	상대방의 눈을 바라보며 듣는다.
5	고민을 듣고 조언을 해 준 적이 있다.
6	상대방의 마음을 잘 헤아리며 듣는다.
7	상대방의 말을 끊지 않고 끝까지 듣는다.
8	고개를 끄덕이거나 맞장구를 치며 듣는다.
9	상대방에게 들은 이야기를 잘 기억할 수 있다.
10	무슨 뜻인지 이해되지 않을 때는 바로 물어본다.

Barker & Watson(2013)은 PIER 듣기 모델을 제시하며 의사소통이 이루어진다고 하였다. PIER 듣기 모델의 단계와 단계별 역할을 정리한 것은 다음 <표 Ⅵ-7>과 같다.

<표 Ⅵ-7> PIER 듣기 모델 단계, Barker & Watson(2013)

PIER 듣기 모델 단계	각 단계별 청자의 역할
인지하기(Perceiving)	· 주의를 집중한다. · 주의를 산만하게 하는 것을 줄이거나 제거한다. · 화자에게 더 다다가 앉는다.
해석하기(Interpreting)	· 화자에게 예를 들어달라고 한다. · 화자에게 좀더 명확히 설명해달라고 요구한다. · 단어를 반복해보고 화자의 말을 다른 문장으로 표현해본 후 화자에게 맞는지 물어본다.
평가하기(Evaluating)	· 화자가 말을 끝낼 때까지 평가를 유보한다. · 화자에게 무엇이 중요한 키포인트인지를 묻는다. · 화자가 요구하는 것들 가운데 무엇이 우선인지를 묻는다.
반응하기(Responding)	· 주의 깊게 메모를 한다. · 너무 성급하게 결론 내리는 것을 피한다. · 화자에게 즉각 언어적인 피드백을 준다.

Brownell(2010)은 HURIER 듣기 모델을 “듣기 기능을 형성하기 위한 틀”이라고 하였고, “각 구성 요소의 능력은 적절한 태도, 관련 원리의 습득, 구체적 행동 표현을 습득함으로써 발달된다”고 주장하였다. HURIER 듣기 평가 도구 문항은 다음 <표 Ⅵ-6>과 같다.

<표 Ⅵ-6> 듣기 평가 도구 문항, Brownell(2010)

요인	문항
청취하기 (Hearing)	나는 상대방이 말하는 것에 집중한다.
	나는 누군가가 나에게 말하는 것을 듣는다.
	나는 누군가가 나에게 말할 때 온전하게 집중한다.
	나는 말하는 사람이 나에게 다가오면 들을 준비가 되어 있다.
	나는 누군가가 나에게 말할 때 다른 사람들의 대화 소리 등 방해 요소를 극복한다.
이해하기 (Understanding)	나는 내 생각을 표현하기 위해 뚜렷하고 적절한 단어를 사용한다.
	나는 발표를 들을 때 중점요소를 인식하고 세부 사항에 방해받지 않는다.
	나는 들은 것을 정확하게 이해한다.
	나는 세부적인 것에 반응하기보다 메시지의 중점 요소에 집중한다.
	나는 화자가 방해받지 않고 메시지를 완성할 수 있도록 한다.
기억하기 (Remebering)	나는 과업에 창의적으로 접근한다.
	나는 다른 종류의 생각이 서로 어떻게 연결되는지 알 수 있다.
	나는 스트레스 받는 상황에서조차도 내가 들을 것을 기억한다.
	나는 누군가가 준 세부 정보를 며칠 뒤에도 회상할 수 있다.
	나는 몇 주 또는 몇 달 전에 일어난 일의 세부적인 것도 기억한다.
해석하기 (Interpreting)	나는 의사소통 상황에서 화자의 감정에 민감하다.
	나는 의사소통 상황에서 화자의 음성 단서에 민감하다.
	나는 메시지를 이해할 때 화자의 상황을 고려한다.
	나는 누군가가 나에게 말할 때 상호작용에 영향을 주는 상황적 요소를 고려한다.
	나는 화자의 얼굴 표정, 몸짓, 그리고 다른 비언어적 행동을 알아차린다.
평가하기 (Evaluating)	나는 결정하기 전에 모든 단서를 고려한다.
	나는 누군가가 말할 때 그것에 동의하든 하지 않든 전체 메시지를 듣는다.
	나는 결론 짓기 전에 모든 정보가 나올 때까지 기다린다.
	나는 시간에 따라 사람들과 상황이 바뀐다는 사실을 이해한다.
	나는 내 의견과 다른 관점에도 수용적이다.
반응하기 (Responding)	나는 다른 사람들이 그들의 의견을 나타낼 수 있도록 격려한다.
	나는 화자의 말을 이해했다는 것을 즉시 알려준다.
	나는 적재적소에 정보와 요청에 반응한다.
	나는 상황을 더 잘 이해하기 위해서 정보를 검색한다.
	나는 명확하고 직접적으로 의사소통한다.

위와 같은 문헌 연구 탐색 결과와 현장연구팀 협의회를 통해 '경청 능력 향상 프로그램'의 효용성 분석을 위한 도구를 개발하였다. 본 연구에서 범위로 '집중해서 듣기'를 '경청'의 정의로 두고, '경청'을 세 가지 영역으로 나누어 경청 능력 향상 프로그램 전후에 적용할 측정 도구를 개발하였다. 첫 번째 영역은 '경청에 대한 인식'에 해당한다. 이는 경청에 대한 관심도와 경청의 정의, 필요성 및 중요성을 얼마나 인지하고 있는지 등을 측정하기 위한 문항으로 구성하였다. 두 번째 영역은 '경청 태도'이다. 이는 상대방의 이야기를 귀 기울여 들을 때의 내적·외적 태도로 상대방의 말을 편견 없이 끝까지 들으려는 마음가짐, 겉으로 드러나는 집중하여 들을 때의 모습, 말하는 사람을 배려하는 태도 등을 측정하기 위한 문항으로 구성하였다. 세 번째 영역은 '경청 능력'이다. 이는 들은 내용을 기억하고 정확하게 이해하는지를 판단하는 것으로, 화자의 의도를 파악하고 그에 대한 적절한 질문을 할 수 있는지 등을 측정하기 위한 문항으로 구성하였다.

최종 개발된 경청 능력 향상 프로그램 효용성 분석을 위한 측정 도구는 교사용과 학생용으로 구분되고 각각은 사전·사후 구분되어 총 네 가지로 구성되었다. 중 교사용 측정 도구는 질적 분석을 위한 반구조화된 면담 질문지 형태이고 학생용 측정 도구는 양적 분석이 가능한 5점 척도형 체크리스트와 질적 분석이 가능한 반구조화된 면담 질문지 모두 포함된 형태이다. 먼저 교사용 측정도구인 반구조화된 면담 질문지를 살펴보면 다음 <표 Ⅵ-8>과 같다.

<표 Ⅵ-8> 교사용 반구조화된 면담 질문지

구분	질문 내용
프로그램 활용 전	- 듣기 능력을 향상하기 위한 프로그램이 필요하다고 생각하십니까? - 교실에서 평소 학생들의 듣기 모습은 어떤가요? - 듣기 상황에서 학생들이 경청하지 않는다면, 그 이유는 무엇일까요? - 듣기 상황에서 학생들의 경청을 방해하는 요소가 있다면 무엇일까요? - 학생들이 경청하지 않을 때 어떻게 지도(교육)하시나요? - 선생님이 생각하는 '경청'에 대해 설명해 주세요.
프로그램 활용 후	- 프로그램 진행 후, 교실 분위기 등 학생들의 변화를 실감할 수 있었던 때가 있었나요? 있었다면 언제인가요? - '경청 능력 향상 프로그램' 보완을 위해 한 말씀 부탁드립니다.

학생용 측정 도구는 본 프로그램을 적용한 3~6학년 학생들의 연령과 수준을 고려하여 학생 스스로 평가할 수 있는 5점 척도 체크리스트로 구성하였다. 프로그램을 마친 후에는 간단한 소감을 적게 하였다. 학생용 측정 도구는 다음과 같다.

[초등학생 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 운영 방안 연구]

‘경청 능력 향상 프로그램’을 만나기 전에

여러분은 다른 사람의 말을 들을 때 자신의 듣는 모습이 어떠한지 생각해 본 적이 있나요?
앞으로 우리는 ‘경청 능력 향상 프로그램’을 만날 예정입니다.
프로그램을 시작하기 전에 자신의 듣는 모습을 떠올리며, 솔직하게 답해주세요.

◆ **다른 사람의 말을 들을 때 나의 모습에 표시하거나 적어주세요.**

		문 항	매우 그렇다 5	그렇다 4	보통 이다 3	아니다 2	전혀 아니다 1
경청에 대한 인식	1	나는 ‘말하기’보다 ‘듣기’가 더 중요하다고 생각한다.					
	2	나는 다른 사람의 말을 들을 때 귀담아듣는 편이다.					
	3	나는 다른 사람의 말을 잘 듣는 것이 중요하다고 생각한다.					
경청 태도	4	나는 다른 사람이 말할 때 끼어들지 않고 끝까지 듣는다.					
	5	나는 딴생각을 하지 않고 말하는 사람에게 집중하며 듣는다.					
	6	나는 딴짓을 하지 않고 말하는 사람을 바라보며 듣는다.					
	7	나는 다른 사람이 말한 내용이 내 생각과 달라도 존중하며 듣는다.					
경청 능력	8	나는 다른 사람이 말한 내용을 기억할 수 있다.					
	9	나는 말하는 사람의 마음을 헤아리며 들을 수 있다.					
	10	나는 다른 사람의 말에 공감하며 적절한 질문을 할 수 있다.					
총 점							

[초등학생 경청 능력 향상 프로그램 개발 및 운영 방안 연구]

‘경청 능력 향상 프로그램’을 마치고

우리는 지금까지 ‘경청 능력 향상 프로그램’에 참여하였습니다.
프로그램 활동 후, 나의 듣기 습관을 다시 확인해봅시다.
나의 듣기 모습을 떠올리며, 솔직하게 답해주세요.

◆ **다른 사람의 말을 들을 때 나의 모습에 표시하거나 적어주세요.**

		문 항	매우 그렇다 5	그렇다 4	보통이다 3	아니다 2	전혀 아니다 1
경청에 대한 인식	1	나는 ‘말하기’보다 ‘듣기’가 더 중요하다고 생각한다.					
	2	나는 다른 사람의 말을 들을 때 귀담아듣는 편이다.					
	3	나는 다른 사람의 말을 잘 듣는 것이 중요하다고 생각한다.					
경청 태도	4	나는 다른 사람이 말할 때 끼어들지 않고 끝까지 듣는다.					
	5	나는 딴생각을 하지 않고 말하는 사람에게 집중하며 듣는다.					
	6	나는 딴짓을 하지 않고 말하는 사람을 바라보며 듣는다.					
	7	나는 다른 사람이 말한 내용이 내 생각과 달라도 존중하며 듣는다.					
경청 능력	8	나는 다른 사람이 말한 내용을 기억할 수 있다.					
	9	나는 말하는 사람의 마음을 헤아리며 들을 수 있다.					
	10	나는 다른 사람의 말에 공감하며 적절한 질문을 할 수 있다.					
총 점							

11. 경청 능력 향상 프로그램을 마치며, 기억에 남는 점, 아쉬운 점 · 어려웠던 점 · 좋았던 점 · 내가 변화된 점 등 여러분의 소감을 자유롭게 써주세요.

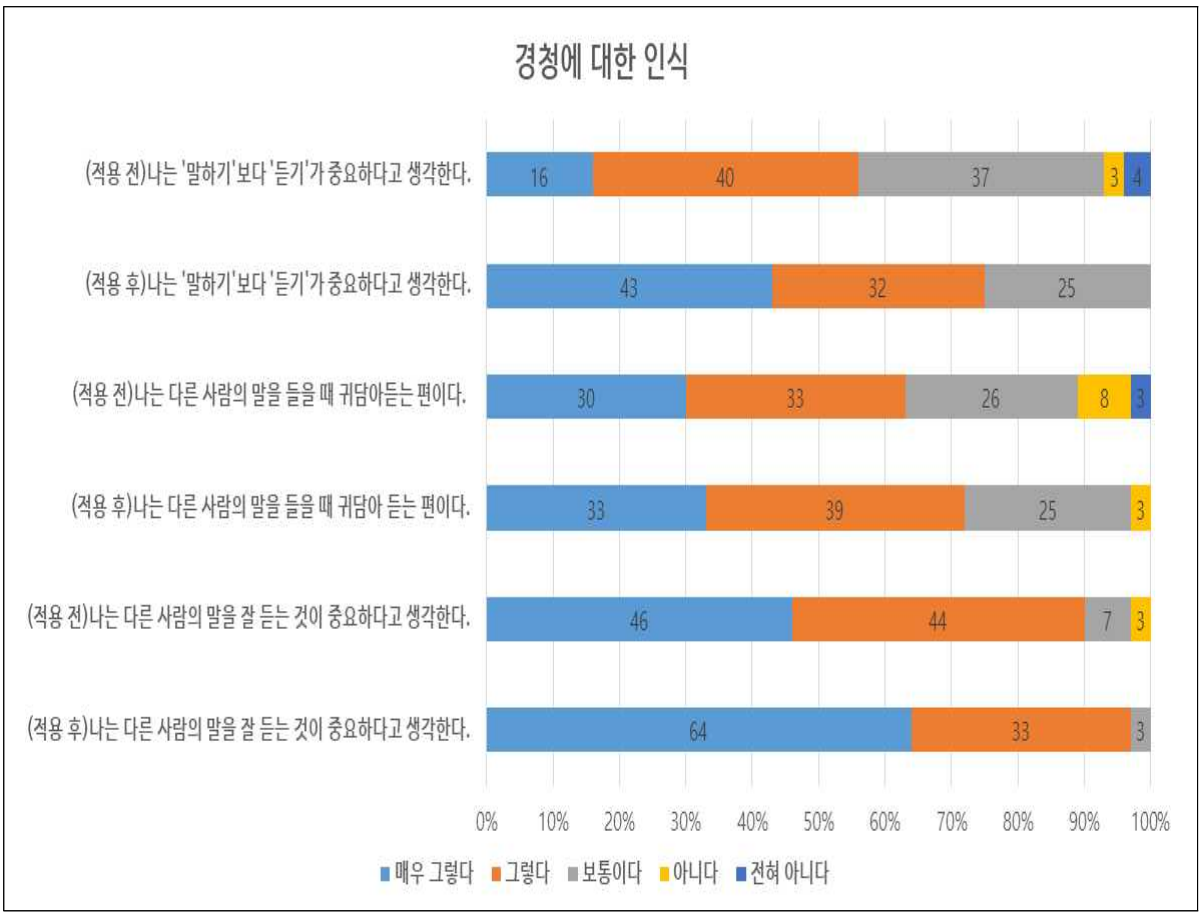
나. 프로그램 효용성 양적 분석 결과

본 연구에서 개발한 프로그램은 현장연구팀이 담임교사로 근무하는 서울 시내 3개 초등학교에서 적용되었고, 현장 적용 가능성을 검토하기 위하여 연구팀이 담임교사로서 담당하고 있는 학급의 학생들을 대상으로 프로그램을 적용하였다. 프로그램 적용 과정에 참여한 학생 현황은 다음 <표 Ⅵ-9>과 같다.

<표 Ⅵ-9> 프로그램 적용 대상 현황

학교	학년 반	학생 수	
A 초등학교	3학년 1반	19	58
B 초등학교	4학년 2반	20	
C 초등학교	6학년 5반	19	

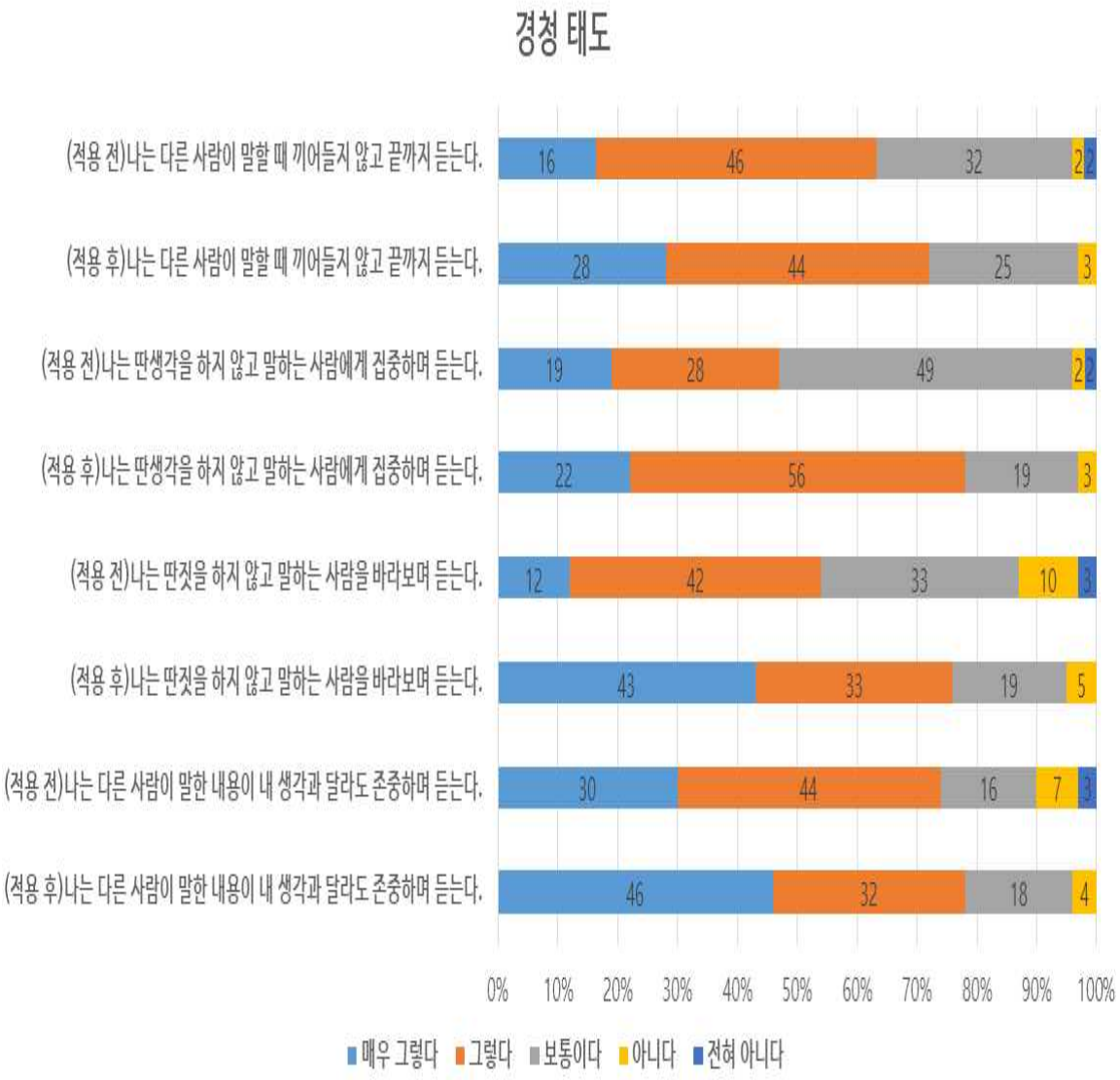
프로그램 효용성 양적 분석 결과는 측정 도구를 구성하는 세 가지 영역을 중심으로 프로그램 적용 전과 후의 결과를 비교하여 도출하였다. 첫 번째로 '경청에 대한 인식' 영역의 분석 결과는 다음 <그림 Ⅵ-1>과 같다.



<그림 Ⅵ-1> 경청에 대한 인식 변화

‘말하기’보다 ‘듣기’가 더 중요하다고 대답한 비율이 56%에서 75%로 증가하였다. 특히 경청에 대한 인식을 확인하는 다른 문항에 비해서 증가율이 높은 것이 주목할 만하다. 또한, 다른 사람의 말을 귀담아듣는다고 대답한 비율이 63%에서 72%로 증가하였으며, 다른 사람의 말을 잘 듣는 것이 중요하다고 생각하는 비율이 90%에서 96%로 증가하였다. 이는 ‘경청 능력 향상 프로그램’을 통해 경청의 중요성을 느끼고, 경청에 대한 인식이 전반적으로 높아졌음을 의미한다.

첫 번째로 ‘경청에 대한 태도’ 영역의 분석 결과는 다음 <그림 Ⅵ-2>와 같다.

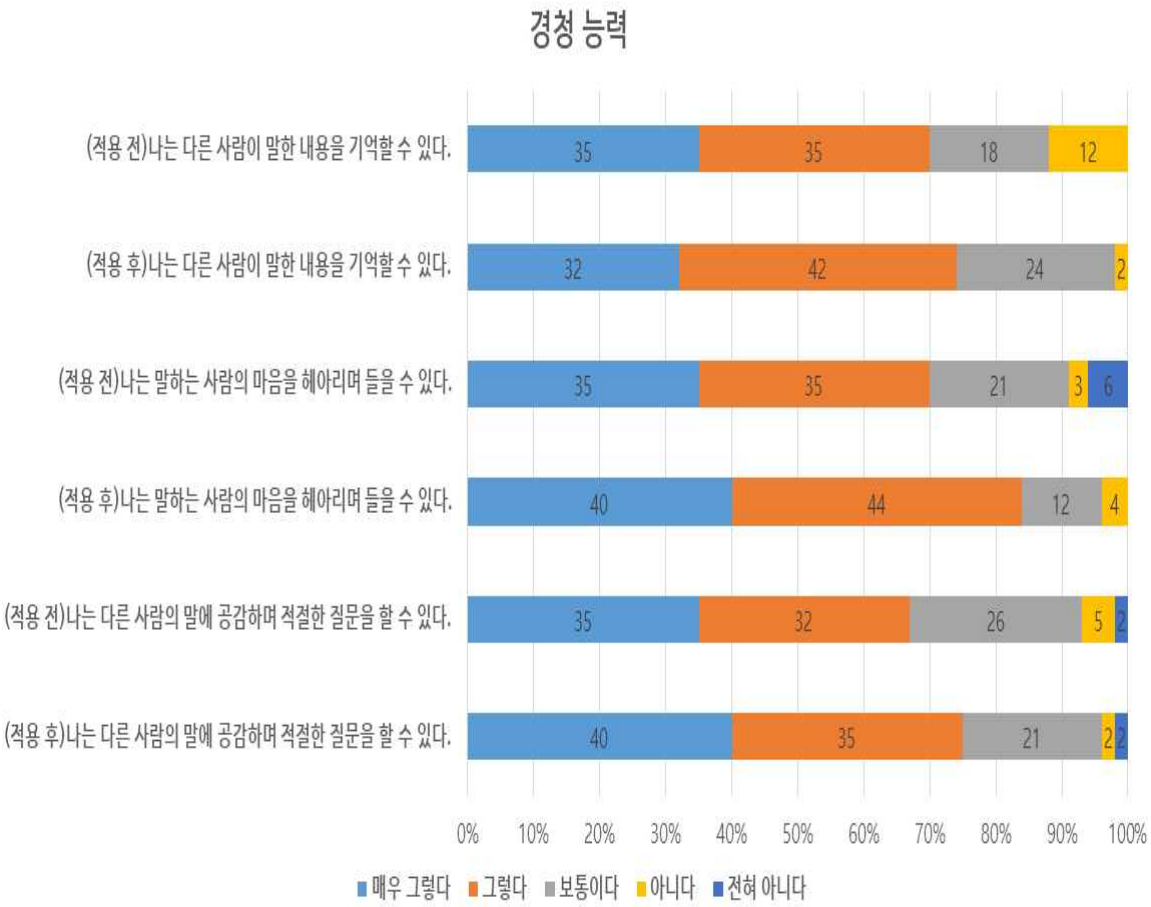


<그림 Ⅵ-2> 경청에 대한 태도 변화

다른 사람이 말할 때 끼어들지 않고 끝까지는 듣는 학생의 비율은 62%에서 72%로 증가하였고, 딴생각을 하지 않고 집중하여 듣는 비율은 47%에서 78%로

매우 증가하였다. 딴짓을 하지 않고 말하는 사람을 바라보며 듣는 학생의 비율은 54%에서 76%로 증가하였으며, 내 생각과 달라도 존중하며 듣는 비율은 74%에서 78%로 증가하였다. 경청 태도에서 두드러지게 변화한 부분은 딴생각과 딴짓을 하지 않고 듣는 태도이다. 이 결과는 '경청 능력 향상 프로그램'이 경청 태도에 긍정적인 영향을 미쳤다고 할 수 있다.

마지막으로 '경청 능력' 영역의 분석 결과는 다음 <그림 Ⅵ-3>과 같다.



<그림 Ⅵ-3> 경청 능력 변화

다른 사람이 말한 내용을 기억할 수 있다는 학생의 비율은 70%에서 74%로 증가하였다. '경청 능력 향상 프로그램'의 주제가 학습적인 측면보다는 일상적인 측면로서의 대화가 이루어져서 기억력 개선에 대한 부분은 미미하였다. 말하는 사람의 마음을 헤아리며 들을 수 있는 비율은 70%에서 84%로 늘어났으며, 다른 사람의 말에 공감하며 적절한 질문을 할 수 있는 학생의 비율은 67%에서 75%로 증가하였다. 전반적으로 '경청 능력 향상 프로그램'이 경청 능력에도 의미 있는 결과를 보여주었다.

다. 프로그램 효용성 질적 분석 결과

학생들에 대한 질적 분석은 '경청 능력 향상 프로그램'을 적용한 후 실시한 사후 조사 마지막 문항을 통해 진행하였다. 해당 문항을 통해 학생들에게 기억에 남는 점, 아쉬운 점, 어려웠던 점, 좋았던 점, 변화된 점 등을 자유롭게 쓸 수 있도록 소감을 물었는데, 그 중 유의미한 내용 중심으로 분석한 결과는 다음 다섯 가지이다.

첫째, 대부분의 학생들이 "친구들과 다양한 주제로 재미있게 얘기하며 체험해보아 즐거웠다.", "경청에 대해 배우는 게 재밌다.", "주제가 재미있어서 이야기하는 것이 즐거웠다." 등 경청 능력 향상 프로그램에 흥미를 가지고 긍정적인 반응을 보였다. 특히 "친구들이 경청을 해주어서 기분이 좋았다.", "친구들과 친해질 수 있어서 좋았다.", "한 번도 말해보지 않은 친구가 있었는데 말할 기회가 있어서 친구에 대해 알게 되었다." 등과 같이 경청 경험을 통해 타인과의 관계에서 행복을 느끼는 등의 유의미한 결과를 얻을 수 있었다.

둘째, 전반적으로 경청에 대한 인식이 긍정적으로 개선되었음을 알 수 있었다. "경청을 해야 친구와 사이가 더 좋아질 수 있다.", "잘 들어야 정확히 말할 수 있다.", "경청을 해야 어떤 일이든 잘할 수 있다.", "말하는 사람의 기분이 좋아지고 그 사람에 대해 더 잘 알게 된다." 등과 같은 응답이 많았다. 이와 같은 반응은 학생들이 경청의 중요성을 실감하고 있음을 보여준다고 할 수 있다.

셋째, '경청 능력 향상 프로그램'을 통해 경청의 범위를 넓히고자 하는 노력과 변화된 모습이 보였다. "선생님의 말을 더 잘 듣기 위해 노력하게 되었다.", "수업 시간에 무슨 말인지 이해를 잘 하게 되었다.", "평소에 다른 사람의 말을 귀담아 듣게 되었다.", "엄마의 말을 잘 들을 수 있다.", "친구의 말을 끊지 않게 되었다.", "가족들과도 해 보고 싶다." 등의 응답이 있었다. 이를 통해 경청에 대한 자신감이 생겼고 앞으로 학생들의 경청 능력 향상에 대한 기대감을 확인하였다.

넷째, '경청 능력 향상 프로그램'이 2인, 3인, 4인 프로그램으로 인원수가 늘고, 회기가 반복될수록 학생들이 공통적인 어려움을 호소하였다. "사람이 많을수록 말하는 사람에게 집중하는 게 어려웠다.", "다른 사람의 말을 끊지 않고 끝까지 집중하는 게 힘들다는 것을 깨달았다.", "다른 사람의 말을 들을 때 나도 모르게 자꾸 딴생각이나 딴짓을 하게 된다.", "친구가 했던 말을 기억하는 게 어려웠다." 등의 응답을 통해 자신의 경청 태도 및 능력을 프로그램 전보다 객관적으로 바라보고 좋은 경청 태도와 능력을 기르기 위해 노력한다는 것을 확인할 수 있다.

다섯째, 3학년 학생의 경우 "경청을 배우는 것이 어려웠다."라는 응답이 전체의 약 44%로 경청 능력이 부족한 학생이 많은 것으로 드러났다. 이에 더불어 "다른 사람의 말을 기억하는 것이 어렵다.", "바꾸어 말하기가 어렵다.", "질문하기가 어렵다." 등의 응답을 통해 경청 능력을 향상시키기 위해서는 꾸준한 연습이 뒷받침되어야 함을 시사한다.

교사들에 대한 질적 분석은 반구조화된 면담을 통해 진행하였고 면담 대상은 본 연구에서 개발한 경청 능력 향상 프로그램을 교실에서 실제로 적용해 본 3, 4, 6학년 담임교사 각 1명이다. 구체적인 질문은 앞 <표 Ⅵ-8>와 같다.

교사 대상 면담 내용 중 가장 주목할 점은 '경청'에 대한 학생들의 인식이 변했다는 점이다. 프로그램을 적용하기 전에는 '경청'이라는 말을 학생들은 일상 생활 속에서 거의 사용하지 않았다. 그런데 본 연구에서 개발한 프로그램에 참여한 학생들은 '경청'이라는 말에 민감하게 반응하고 경청의 효과나 필요성에 대해서 공감하는 반응을 보였다.

시끌시끌한 교실에서 '경청~!', 이 한마디로 학생들은 저를 향해 자세를 바르게 고쳐 앉고 떠들던 것을 멈추며 귀를 쫑긋 세우고 집중해요. 학생들은 이제 '경청'이 무엇인지 알아요. 물론 지금도 상대방이 말하는 도중 끊고 끼어드는 상황은 빈번하지만, 그런 행동들이 잘못된 것임을 알고 있고 경청하기 위해 노력해야겠다고 중얼거리며 의지를 불태우는 모습들도 종종 보여요. (3학년 담임교사 A)

사후 설문조사를 할 때 "이제 안 하나요? 재미있는데, 계속 하면 좋겠어요. 이대로 끝내는 게 아쉬워요."라고 말하는 학생들이 있었어요. 그런 모습을 보니 다른 사람의 마음을 얻고 돈독한 우정을 만드는 방법 중의 하나로 '경청'을 생각하는구나 싶었어요. (4학년 담임교사 B)

경청 능력 향상 프로그램을 구상하고 만들면서, 사실 아이들이 서로 발표를 할 때 잘 들어주는 것에 1차적 목표로 했어요. 하지만 경청 능력 향상 프로그램이 진행되는 동안 아이들은 제가 억지로 집중시키지 않아도 서로의 말에 귀를 기울였어요. '들어야만 하는 것'이 아니라 '듣고 싶은 마음'이 들어서 아이들은 두 눈을 반짝였고 경청하려고 노력했어요. 경청이 무엇인지 알게 되었구나 싶었고 경청의 중요성이나 필요성에 대해 학생들이 공감하고 있구나 하는 생각이 들었어요. (6학년 담임교사 C)

'경청'의 필요성과 중요성에 공감하며 학생들의 인식이 변하자 학생들은 자신의 생활 속에서 '경청'을 실천할 수 있는 방법을 스스로 찾았고 필요성에 더욱 공감

했다. 특히 가정에서도 '경청'하는 태도가 필요함을 학생들 스스로 이야기했는데, 이는 본 연구에서 제안한 정책 제안 내용과도 관련이 있는 내용이다.

학급에서 친구 사이에 문제가 생겨 저를 찾아왔을 때 어떻게 해야 할지 물으면 대다수의 경우 '경청해요'라고 답하고요. 타인과 좋은 관계 맺기의 시작은 경청이고 문제 해결의 열쇠도 경청임을 학생들이 이해하고 있고 동시에 직접 경험하기 시작한 것으로 보여요. (3학년 담임교사 A)

경청 능력 향상 프로그램을 한다고 하면 아이들은 입을 모아 "우리 가족들도 함께 했으면 좋겠어요."라는 말을 참 많이 했어요. 가정에서 생기는 여러 가지 문제가 '경청'하지 않기 때문이라고 생각하고 따라서 '경청'이 여러 가지 갈등 상황을 해결해주는 좋은 방법이라고 생각하고 있었어요. (6학년 담임교사 C)

연구자들이 개발한 프로그램이 학생들의 생활에 보다 가까이 다각가고 실제로 적용 후 효과가 향상되기 위한 방안으로, 학기 초 학생들의 관계 맺기나 인성교육 일환으로 활용되면 효과적이겠다는 유의미한 의견도 있었다. 인은 인성교육 차원에서 본 프로그램이 활용될 수 있다는 시사점을 제공한다. 이와 같은 교사들의 이야기를 바탕으로 정책 제안 세부 내용을 수립하기도 했다.

학생들에게 '경청 능력 향상 프로그램'에 대해 간단히 설명하고 1회 진행할 때마다 15~20분의 시간을 할애하여 프로그램을 운영했어요. 시작과 동시에 쭈뼛쭈뼛 친구들에게 다가가 주제에 대해 이야기하는 모습을 보며 '이 프로그램은 해마다 학기 초 적응 프로그램에 꼭 넣어야겠다.'는 생각을 했어요. 기나긴 코로나-19로 인해 우리 반 이름도 제대로 모르는 친구들도 있었는데, 이 프로그램을 통해 친구들과 즐겁게 이야기하며 공감하고 귀담아 들어주는 모습에서 저와 학생들 모두 같은 감정을 느꼈을 것이라고 생각해요. 특히, 한 학생이 저에게 다가와 "처음 이야기해 본 친구와 이야기를 나누었는데, 생각하는 것이 정말 비슷해서 놀랐어요."라고 신기해하며 재잘대는 모습을 잊을 수가 없어요. (4학년 담임교사 B)

학교 및 학급 상황과 프로그램 적용 대상 학생이 3, 4, 6학년으로 각각 다르지만 본 연구에서 개발한 경청 능력 향상 프로그램을 적용해 본 교사들은 공통적으로 한 가지 중요한 시사점을 이야기했다. 바로 '경청연습' 또는 '경청 훈련'이 학생뿐만 아니라 교사들에게도 필요하다는 점이다.

저부터 학생들 말을 열심히 들어야겠다는 생각이 들었어요. 교사인 제가 제 할 말만 하고, 주로 말하고, 그러지 않았나 생각이 들었어요. 학생들의 말을 끝까지 듣고 있는 시간이 어색했고 집중해서 듣는 것이 쉽지 않더라고요. 저에게 경청하는 태도가 부족한 것이 아닌가 반성했어요. (3학년 담임교사 A)

다른 사람이 말 하고 있을 때 끼어들지 않고 끝까지 들어주는 것이 이렇게 힘든 일인 줄 몰랐어요. 그동안 제가 얼마나 참지 않고 제 할 말을 했는지 알겠더라고요. 학생들과 같이 프로그램에 참여하면서 깨달았어요. 저부터 경청 훈련을 열심히 해야겠다는 생각이에요. 저뿐만 아니라 동학년 선생님들도 같이 하면 좋겠구나 싶고요. 학년 분위기도 훨씬 더 좋아질 것 같아요. (4학년 담임교사 B)

사실 경청은 아이들뿐만 아니라 어른들에게도 어려운 일이잖아요. 나와 생각이 다른 사람의 의견을 들을 때 혹은 내가 하고 싶은 말이 있음에도 불구하고 그 사람의 말을 끝까지 들어준다는 것 자체가 인내이고 존중이니까요. 그만큼 경청은 모두가 중요하게 생각하지만 그만큼 실천하기 어려운 일이라고 생각해요. 그리고 무엇보다 교사들부터 경청하는 습관이 필요할 것 같고 쉽지 않으므로 노력하고 연습해야겠다는 생각이 들었어요. 귀와 마음이 열리면 관계에 있어서 공감의 깊이도 더 깊어질 것이라고 생각해요. 교직사회도 공감의 분위기가 무르익으면 좋겠어요. 그러면 학교 안 많은 갈등 상황이 해결될 수 있을 것이라고 생각해요. (6학년 담임교사 C)

면담에 참여한 교사이자 본 연구팀의 공동 연구자인 교사들의 진솔한 이야기는 본 연구 보고서 마지막에 '네 글자 에필로그'로 갈음하였다.

Ⅶ. 연구 결과 활용 방안 및 일반화 가능성

첫째, 본 연구 내용이 초등학교 현장에서 다양하게 활용될 수 있게 하겠다. 학급에서 이루어지는 생활 교육 일환으로 활용될 수 있도록 하고, 나아가 경청 능력은 공감 능력에도 영향을 주므로 학생들의 교우 관계 증진을 위한 상담 프로그램 자료로 활용될 수 있도록 하겠다. 이를 위해 서울교육포털과 같은 온라인 사이트나 실제 교사 연수를 통해 본 연구 내용을 적극 홍보하고 나눌 것이다.

둘째, 보다 높은 수준의 경청 단계를 포함하는 심화된 경청 능력 향상 프로그램이 개발될 수 있도록 본 연구가 사전 연구 역할을 할 수 있을 것이다. 본 연구는 교사가 학급에서 쉽게 활용할 수 있는 '집중 듣기' 수준 경청 능력 향상 프로그램을 제안하였다. 이는 공감적 듣기 능력(최상위 듣기 수준) 향상이라는 보다 심화된 프로그램을 개발하는 단초로서의 역할을 할 수 있을 것이다.

셋째, 연구 결과를 활용하여 가정에서도 '경청'이 중요함을 알리는 계기를 만들 수 있을 것이다. 학생에게는 제한된 교실 안에서 활동을 통해 배우는 것보다 교실 밖 상황에서 스스로 느끼며 깨닫는 기회가 마련되는 것이 더 중요하다. 학부모 연수나나 워크숍 등을 통해 본 연구 내용을 공유함으로써 학생들이 생활 속에서 경청을 꾸준히 실천할 수 있는 가정환경을 조성해주고 이를 통해 서로 존중하고 소통하는 가족 위기를 형성하는 데 기여할 수 있을 것이다.

넷째, 원격수업 상황에서 효과적으로 활용할 수 있을 것이다. 실시간 쌍방향 수업을 통해 경청 능력 향상 프로그램을 적용함으로써 대면 기회가 부족한 상황에서 학생들 간 관계 형성에 긍정적인 역할을 할 수 있을 것이다. 또 수업에 집중하기 힘든 원격수업 상황에서 상호 의사소통에 집중하게 함으로써 학습 효율을 높이는 데에 기여할 수 있을 것이다.

Ⅷ. 연구 결과 정책 제안

본 연구 결과를 바탕으로 다음과 같이 네 가지 교육 정책을 제안한다.

첫째, 안정과 성장 맞춤 교육과정의 일부로 경청 능력 향상 프로그램이 권장되기를 제안한다. 2015 개정 교육과정 분석 결과에서 언급한 바와 같이 '집중해서 듣기'와 같은 기본적인 '경청' 훈련은 1~2학년군 성취기준에서 제시되고 있다. 하지만 이는 국어 교과 일부 성취기준에 국한된 것으로 학생들이 '경청' 능력을 충

분히 기르고 ‘경청하는 태도’를 습관화하기에는 부족해 보인다. 특히 3~6학년 국어 듣기 영역 성취기준 중 ‘경청’ 관련 성취기준이 ‘집중해서 듣기’ 단계를 넘어 토의 및 토론 과정으로 수준이 향상된 점을 고려하면, 1~2학년군 단계에서 ‘집중해서 듣기’ 수준의 ‘경청’ 능력이 충분히 갖추어져야 할 필요성이 있다.

둘째, 인성교육 정책 일환으로 ‘경청 능력 향상 프로그램’을 활용하기를 제안한다. 본 연구의 출발점이 되었던 교실 속 여러 가지 문제상황의 대다수는 다른 사람의 말을 듣지 않거나 제대로 듣지 않아서 생기는 것들이다. 즉, ‘경청’하는 생활 태도를 잘 갖춘다면 여러 가지 문제 상황을 미연에 방지할 수 있고 문제 상황이 발생하더라도 대화로 원만하게 해결할 수 있다. 특히 학기 초 적응 활동 일환, 관계 만들기 일환으로 활용된다면 더욱 효과적일 것이다.

셋째, 보다 원활하고 효과적인 원격수업이 진행될 수 있도록 ‘경청 능력 향상 프로그램’을 활용하기를 제안한다. COVID-19로 인하여 전격 도입된 원격수업 상황을 두고 ‘빨리 다가온 미래’라고 표현한다. 우리의 의지와 상관없이 예상할 수 없는 속도로 미래 교육은 이미 학교 현장의 현실이 되었고 원격수업은 이제 교실 수업의 한 영역이 되었다. 학교 교육의 공식적인 장으로서 원격수업이 보다 내실 있게 운영될 수 있도록 온라인 상황에서도 서로의 말에 귀 기울이는 태도가 절실하다. 특히 대면 기회가 줄어드는 상황에서 교사:학생 또는 학생:학생 ‘관계’를 만들고 발전시키는 노력 또한 절실하다.

넷째, 교원 연수 과정 일환으로 ‘경청’ 능력 관련 내용이 추진되기를 제안한다. 본 연구팀이 ‘경청 능력 향상 프로그램’을 만들고 적용해 본 결과 ‘경청’ 능력은 비단 학생에게만 필요한 것이 아니었다. 교사도 학생의 말을 경청하는 능력을 길러야 하고 교사 간에도 서로의 말을 경청하는 태도가 필요하다. ‘경청’하는 태도를 교사 스스로 충분히 갖추었을 때 학생들의 ‘경청’ 능력에 대해 관심을 가질 수 있고 학생들이 ‘경청하는 태도’를 갖도록 노력하는 열정이 생길 수 있을 것이다.

* 참고문헌

구원경(2015). 어린이를 위한 경청의 힘. 참돌어린이

박성희 외(2019). 공감 정복 6단계. 학지사

서유미(2016). 초등 저학년생의 공감 능력 향상을 위한 드라마 프로그램 개발 연구-경청 교육을 중심으로. 서울교육대학교 교육전문대학원 석사학위논문

신정희(2003). 활동 중심의 경청 기술 훈련이 아동의 경청 및 공감능력에 미치는 효과. 부산교육대학교 교육대학원 석사학위논문

양명희(2018). 효과적 경청에 관한 연구. 광신논단

이범준 외(2018). 경청·대화 행위 척도의 개발: 경청하기, 이해 돕는 발하기, 예의 지키기의 차원을 중심으로. 조사연구 19-3

이유선 외(2016). 듣기능력 증진 활동이 유아의 듣기능력과 구문의미 이해력에 미치는 영향. 교육문화연구 22-6

이윤란(2012). 공감적 듣기 지도를 통한 학생 소집단 대화 양상 연구. 한국교원대학교 교육대학원 석사학위논문

조신영, 박현찬(2008). 어린이를 위한 경청. 위즈덤하우스

조신영 외(2007). 경청 마음을 얻는 지혜. 위즈덤하우스

차석호(2016). 소통, 경청과 배려가 답이다. 북랩

한경인(2013). 초등교육과정에 삽입된 공감향상 프로그램이 학생들의 공감능력 및 공격행동과 통합학급의 학급 풍토에 미치는 영향. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문

도야마 시게히코(2019). 경청의 인문학. 황소북스

오우즈미 리에(2017). 잘 듣는 습관. 매일경제신문사

Larry L. Barker 외(2013). 마음을 사로잡는 경청의 힘. 이아소

Marianne Doubrère(2020). 시작합니다, 비폭력 대화. 북로그컴퍼니

Marshall B. Rosenberg(2017). 비폭력 대화. 한국 NVC 출판사

Stephen Covey(2017). 성공하는 사람들의 7가지 습관. 김영사

* 네 글자 에필로그

- **반신반의**

"경청? 경청을 왜 연구해? 연습하면 경청 능력이 길러질까?"

갈등 조정 관련 연수를 계기로 '경청'이라는 말이 머리를 떠나지 않았다. 하지만 '경청' 능력 혹은 '경청'하는 태도가 어떻게 해야 잘 길러지는지 우리는 알지 못했다. 그래서 우리는 연구를 하기로 마음먹었다.

- **고군분투**

"온라인 개학하고 겨우 월·수 두 번 등교했는데, 완전 원격수업이라고?"

계획했던 워크숍은 모두 취소하였다. 대신 우리는 사이버 공간에서 서로를 마주하였다. 하지만 학생들이 눈앞에 없다. 학생들의 듣는 태도를 무슨 수로 관찰하지? 우리가 만든 프로그램은 언제 어떻게 적용해보지? 무작정 기다리다가는 올해 안에 연구를 마무리 짓지 못할 것이다.
맞다, 학생들도 사이버 공간에서 마주하면 되지! 우리는 실시간 쌍방향 수업을 적극적으로 활용하기로 마음먹었다.

- **자가당착**

"지난번에 자문위원님이 뭐라고 하셨지요? 아니, 그거 말고 이것부터 해결하고요"

사이버 공간에서 수차례 협의회를 했지만 협의회 결과에 대한 우리의 기억은 다르기 일쑤였다. 협의회를 진행하자면 각자 고민거리를 꺼내놓기에 바빴고 '내 고민거리'가 먼저 해결되기를 바랬다.
앗! 우리 지금 '경청'을 연구하고 있는 것 아닌가? 그런데 왜 우리는 '경청'하지 않는 거지? 도대체 우리는 지금 무슨 마음을 먹고 있는 거지?

- **솔선수범**

"아니, 왜 전달만 하는 거야? 우리 이야기는 왜 안 듣는 거야?"

학교에서 '업무'로 표현되는 일을 하자면 여러 가지 안내와 지시를 전달받는다. 대부분이 필요하고 중요한 사항이고 상위 기관의 지침에 따른 것들이다. 하지만 때로는 일방적으로 전달받기만 할 뿐 내 이야기를 들어주지 않는 상황이 야속하다. 그럴 땐 정말 일하기 싫고 학교도 잠깐 싫어진다.
본 연구를 진행하며 우리는 서로를 돌아보았고 각자의 학교 생활을 반성했다. 더불어, '경청'이 학생들뿐만 아니라 교사들에게도 꼭 필요한 능력이라는 것을 여실히 느꼈다. 그래서 우리는 솔선수범하여 '경청'하기로 마음먹었다.