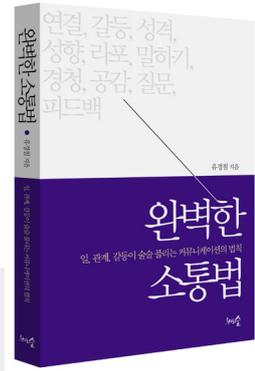


공감대화를 위한 4단계 프로세스



유경철 지음 / 천그루숲 / 14,000원

직장생활에서 가장 어렵다고 하는 사람들과의 관계와 소통에 대한 모든 솔루션을 담은 직장인 베스트셀러 『완벽한 소통법』의 저자 유경철 ‘소통과 공감’ 대표의 글로 다시 읽고 새겨보는 일이 술술 풀리는 ‘성공 소통 방정식’을 연재합니다.

1단계) 나를 버리고 상대방의 상황이 되어본다

이 단계에서 나는 없다. 나의 모습을 버리고 타인의 입장이 되는 것이 공감의 기본자세이다. 상대방에 대한 판단은 중지하고 온전히 그 사람이 되어 그의 입장에서 생각해 보려고 노력하는 것이다.

2단계) 상대의 감정을 생각해 본다

그 사람의 입장에서 지금 이 상황에서 어떤 감정일까를 판단해 보는 것, 상대의 감정을 중심으로 생각해 보는 것이다. 상대방이 가지고 있는 감정과 느낌이 무엇인지를 명확하게 파악해 보자.

3단계) 생각해 본 것을 말로 표현한다

소통은 내가 느낀 것을 상대방에게 표현해 주는 것이다. 감정을 느꼈으나 아무런 표현 없이 가만히 있다면 공감이 아니다. 물론 모든 것을 다 말로 표현할 필요는 없다. 표현할 수 없는 것도 있고 하고 싶지 않을 수도 있기 때문이다. 그럼에도 공감은 감정을 나누는 행위이다. 타인을 배려하는 마음을 가지고 상대방의 말을 통해 표현해 주면 좋다.

4단계) 표현은 1인칭으로 하되 의문문으로 한다

상대방의 감정을 느낀 사람은 나다. 내가 느낀 감정을 나의 관점에서 이야기하는 것이다. 온전히 나의 해석이기 때문이다. 표현은 의문문이 좋다. 내가 생각한 감정이 완벽한 것이 아니기 때문에 상대방에게 공을 넘겨야 한다.

다음 사례에 대해 공감대화 4단계 프로세스를 살펴보자.

“과장님! 새롭고 창의적인 신사업계획서를 쓰려고 하는데 제대로 되지 않아요.”

1단계) 상대방의 상황이 되어 이야기하는 것이 중요하다

-> 지금 오 대리가 신사업계획서를 쓰고 있는데 잘 안 되어서 힘들고 지쳤군요.

2단계) 신사업계획서가 잘 안 되어 감정이 힘들 것임을 감안한다

-> 잘하고 싶는데 아이디어가 나오지 않으니 마음이 속상하고 힘들겠어요. 자신의 의도대로 되지 않으면 보고시한이 얼마 남지 않았는데 초조하고 긴장될 수도 있죠.

3단계) 상대방의 감정상태에 대해 내가 생각해 본 것을 말해 본다

-> 신사업계획서 쓰는 것이 생각보다 쉽지 않을 거예요. 내가 대리 때도 그것 때문에 고생을 꽤 했었거든요. 오 대리가 열심히 하는 것은 정말 좋은데 너무 힘들면 다른 방법도 생각해 보는 것이 좋을 것 같아요.

4단계) 오 대리의 상황을 충분히 공감한 상태에서 1인칭, 의문문으로 말해야 한다

-> 내 생각에는 오 대리가 새롭게 쓰는 것이 많이 힘드니까 작년에 이 작업을 했던 김 과장에게 부탁을 해서 효과적으로 쓰는 방법에 대해 조언을 들어보는 건 어떨까요? 또한 기획서 쓰는 방법에 대한 경험이 많은 임 차장에게 코칭을 받아보는 것도 좋을 것 같아요.

상대방의 입장을 충분히 이해하고 감정을 만져주는 것이 공감의 핵심포인트이다. **인**

유경철

‘소통과 공감’ 대표
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』,
『NLP로 신념체계 바꾸기(번역)』 저자

