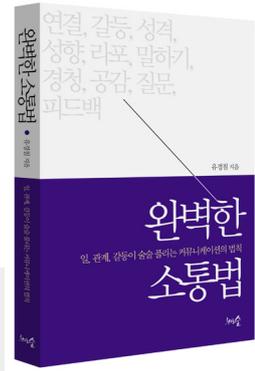


상대방의 마음을 관통하는 공감의 기술

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.



유경철 지음 / 천근루슈 / 14,000원

상대방의 말에 제대로 공감한다는 것은 사실 잘 듣는 것과 연관되어 있다. 그래서 공감적 경청이라고 말하는 것이다. 대화를 할 때는 제대로 공감할 분위기를 만들어 충분한 시간을 가지고 무조건 들어줘야 한다. 대화를 끊지 않으며 상대방의 말을 있는 그대로 들으며 내 방식대로 판단하지 않는 것이다. 온전하게 그 사람에게 집중할 때 공감은 극대화된다.

무조건 듣는다

공감한다는 것은 우선 내가 말하고 싶은 것을 참고 경청하는 것이다. 오감을 활용하여 그냥 듣는다. 이야기에 대해 절대로 판단하지 않고 듣는 것이 핵심이다.

중간에 말을 끊지 않는다

이야기를 듣다 보면 내가 하고 싶은 말이 생긴다. 꼭 하고 싶은 말도 참고 우선 끝까지 들어보자. 아무리 답답해도 끝까지 들어야 한다. 그럼에도 불구하고 중간에 반드시 이야기를 해야 한다면 상대방에게 양해를 구한다. “이야기 도중 미안한데요 잠시만, 내가 딱 한마디만 하고 들어도 될까요?”라고 묻는 것이다. 그럼에도 상대가 동의하지 않으면 그냥 들어야 한다. 그러나 대부분 그렇게 이야기를 하면 말을 하라고 한다. 상대방의 말을 끝까지 들으려는 태도, 그것이 공감의 시작이다.

상대방의 말을 내 자의대로 판단하지 않는다

이야기를 듣다 보니 ‘이 사람이 이래서 그렇구나’, ‘이런 스타일이라 저렇게 생각하는구나’라고 스스로 단정하는 경우가 많다. 나만의 프레임으로 어느새 상대방을 판단하고 있다. 그리고 이야기를 다

들었을 때 이미 스스로 모든 결론을 내려버린다. 이것은 공감의 태도가 아니다. 상대방이 어떤 스타일, 성향인지 이미 알고 있어도 그 이야기를 듣고 있는 순간만큼은 절대로 판단을 하면 안 된다. 사람은 누군가를 만날 때 자신만의 선입견을 갖고 만나기 때문이다. 그래서 공감이 어려운 것이다. 선입견을 갖고 있는 그 사람이 아니라 지금 대화를 하는 주제에 집중해야 한다. 그래야 충분히 공감할 수 있다.

상대방의 말에 적극적인 리액션을 한다

말하는 사람의 표정을 보면서 오감으로 어떤 상태인지를 느껴야 한다. 내가 얼마나 열심히 듣고 있는지를 눈 보면서 말하고 상대방에게 집중하면서 페이스, 미러링, 백트레킹과 같은 라포 스킬도 활용한다.

편안한 분위기를 계속 유지한다

대화를 한다는 것은 최대한 편안한 분위기를 만든다는 의미다. 불편하고 어색한 자리라고 생각하면 사람들은 자신의 내면을 보여주지 않는다. 그래서 대화하는 공간이나 주변 환경도 중요하다. 상대방을 안심하게 해주어 나에게 이야기해도 전혀 문제가 없다는 메시지를 계속 보내줘야 한다. 중간에 적절한 격려와 긍정적인 피드백을 해주는 것도 중요하다. **인**

유경철

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

