

소통 잘하는 사람들의 특징

직장인 베스트셀러 『완벽한 소통법』의 저자 유경철 ‘소통과 공감 대표’가 사람들과의 관계와 소통에 관한 모든 솔루션과 일이 술술 풀리는 ‘성공 소통 방정식’을 소개합니다.

‘직장생활에서 가장 어려운 것이 무엇인가?’라는 질문을 던지면 대부분의 사람은 사람과의 관계와 소통이라고 말한다. 상사와의 갈등에 대해서 고민하는 사람도 많다. 일은 내가 가진 역량을 갖고 최선을 다해 노력하면 되지만 관계와 소통은 나 혼자만 잘해서 되는 것이 아니기 때문에 더욱 그렇다. 그렇다면 어떻게 대화하는 것이 좋을까? 소통을 잘하는 사람들의 네 가지 특징을 알아본다.

대화를 할 때 목표와 목적을 명확히 해야 한다.

상대방과 대화를 할 때 말하는 목표와 목적을 명확히 표현해야 한다. 내가 무엇을 말하고 있는지 어떤 이유에서 이런 말을 하고 있는지에 대해 구체적으로 설명해야 하는 것이다. 목표와 목적이 없으면 이야기를 제대로 전개할 수 없고, 제한된 시간 내에 대화가 끝나지 않을 수도 있기 때문이다. 또한 상대방이 하는 말의 느낌에 집중해야 한다. 그렇게 해야 상대방이 어떤 의도로 이야기를 하는지 알 수 있다. 이때 이야기를 하면서 잘 모르겠다 싶은 부분에서는 적절한 질문을 하는 것도 좋다.

상대방의 말을 이해하려고 노력한다.

소통을 할 때 사람들은 나의 말이나 글이 잘 전달되고 이해되기를 바란다. 존중받고 높이 평가받기를 원하는 개인적인 욕구가 있기 때문이다. 그래서 상대방의 욕구를 잘 이해하려면 내가 먼저 제대로 들어줘야 한다. 그러기 위해서는 상대방의 말과 느낌을 나의 말로 바꿔서 말하는 것이 필요하다. 내가 제대로 이해했는지 그 생각

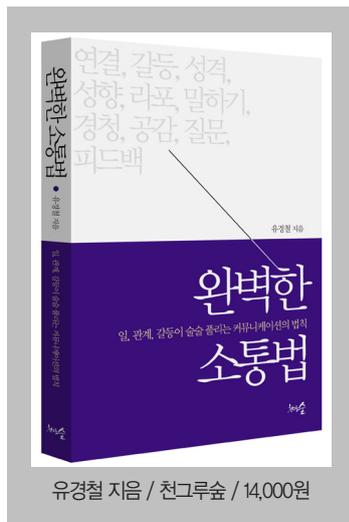
과 느낌을 솔직하게 전달하면 상대방 역시 제대로 피드백을 해줄 것이다. 이처럼 내가 상대방의 욕구를 이해한 후 잘 전달할 수 있다면 상대방은 자신의 욕구가 충족되었다고 생각하게 된다.

비언어적인 소통을 제대로 이해한다.

상대방의 몸짓이나 표정 등 비언어적인 표현을 잘 이해하지 못하면 상대방의 말에 감정이나 편견이 있다고 생각해 대화를 제대로 할 수 없다. 따라서 훌륭한 소통자는 상대방에게서 보여지는 비언어적인 표현뿐 아니라 본인의 비언어적인 표현도 미리 확인한 후 잘 설명해야 한다.

소음이 들릴 수 있는 주변 환경을 피한다.

대화를 할 때 주변 환경이 시끄럽거나 복잡하다면 제대로 된 소통이 어렵다. 따라서 최대한 대화를 잘 나눌 수 있는 공간을 찾아 소통을 시도하는 것이 좋다. 소통을 잘하는 사람들은 내가 어떤 공간에서 소통을 해야 효과적으로 잘할 수 있는지까지 관리할 수 있는 사람이다.



유경철 지음 / 천그루숲 / 14,000원



유경철

‘소통과 공감’ 대표
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』 저자