

라포의 기술 - 타인의 눈을 마주치며 미러링(mirroring) 하는 것

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 / 천근루숲 / 14,000원

라포 형성 시 필요한 것은?

라포에 성공하기 위해서는 상대방이 이해 받고 있다는 느낌과 적절한 반응을 하고 있다는 느낌을 줘야 한다. 이를 위해 오감을 통한 상대방의 상태를 잘 관찰해야 한다. 우리는 보통 마주 앉아 대화할 때 계속해서 상대방을 관찰한다. 그때 상대의 얼굴 표정, 몸 상태, 목소리 등 전반적인 상태를 오감을 통해 파악하여 그 사람의 상태와 나의 상태를 맞추면 정서적인 교감을 이룰 수 있게 된다.

예를 들어 대화 중 커피를 마시고 있는 상황이라면 상대방이 커피잔을 들고 마실 때 조금 후에 나도 커피잔을 드는 것이다. 상대방이 머리를 만졌다면 나도 조금 후에 머리를 만지고, 다리를 꼬고 이야기한다면 나도 따라서 다리를 꼬는 식이다. 이렇게 미러링을 하게 되면 상대방의 무의식이 열리면서 자신도 모르게 친근감을 느끼고 편안함을 느끼게 된다. 상대가 하는 모든 것을 따라 하는 것이 미러링이지만 모든 동작을 똑같이 따라할 수도 없고 그렇게 하면 상대방은 오히려 불쾌감을 느낄 것이다. 따라서 간단한 행동에 대해 미러링을 하거나 말의 내용에 대해 미러링을 한다면 상대방에게 친근감을 주면서 대화의 몰입에 큰 도움이 된다. 유의할 점은 미러링은 상대방의 모든 동작을 똑같이 따라하는 것이 아니다. 대화를 하면서 적절하게, 간헐적으로 따라 하면서 자연스럽게 라포가 형성된다.

눈맞춤과 고개 끄덕임

라포 형성에서 가장 중요한 것은 상대방과 대화를 하면서 눈을 맞추는 것이다. 상대방의 눈을 보고 이야기하면서 고개를 끄덕이는 것은 리액션이다. '내가 당신의 말을 잘 듣고 있다', '당신의 이야기를 진심으로 듣고 있다'는 신호를 주는 것이다. 그렇다고 의식적으로 너무 자주 고개를 끄덕이는 것은 오히려 대화를 방해할 수 있다. 따라서 상황에 맞는 적절한 고개 끄덕임이어야 상대방의 호감을 사는 좋은 리액션이라 하겠다.

이외에도 라포 형성을 위한 다양한 스킬들이 있다. 타인과 대화할 때 가장 중요한 것은 상대방의 상태를 파악하고 내가 그에 맞추주는 것이다. 타인에 대한 배려와 정서적인 교감이 있을 때 라포는 그 위력을 발휘할 수 있다. **인**

거울을 보듯 함께 호흡하는 미러링

라포에서 미러링(mirroring) 스킬이 있다. 단어 그대로 거울을 보듯이 상대방을 따라 하는 것이다. 가끔 큰 거울 앞에 서서 자신을 바라볼 때가 있는데, 그때 다양한 얼굴 표정도 지어보고 몸동작을 해보면 거울 속의 나는 내가 원하는 모습 그대로를 보여준다. 만약 타인이 마치 거울 속의 나처럼 똑같이 따라한다면 기분이 어떨까? 물론 대화를 하는데 모든 것을 똑같이 따라하면 이상할 것이다. 그러나 상대방이 이야기를 하면서 내가 하는 행동을 비슷하게 한다면 상황은 달라진다.

유경철

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

