

소통의 시작 “라포 형성하기”

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 / 천그루숲 / 14,000원

라포(rapport)는 프랑스어로 수의·이익·관계·보고서라는 의미지만, 오스트리아 의학자인 프란츠 안톤 메스머와 프랑스의 심리학자인 피에르 자네가 의사와 환자 사이의 친화관계를 나타내는 심리학 용어로 처음 도입했다. 그 후 오스트리아의 정신분석학자 지그문트 프로이트가 신경분석 분야에서 신경분석가와 환자 사이의 관계에 사용하면서 널리 확대되었다. 라포는 서로를 잘 아는 상대뿐 아니라 처음 만나는 사람에게도 적용할 수 있는 ‘마음의 가교’ 역할을 하는 기법이다. 다음의 사례를 살펴보자.

한 부부가 있다. 이미 오랜 시간 함께 살았기 때문에 대화가 많지 않은 편이다. 그러나 오래된 부부에게는 흔히 감각적인 정서라는 게 있지 않은가? 라포를 형성한다는 것은 신체적인 오감을 통해 느껴질 수 있는 것이다. 어느 날 퇴근 후 함께 식사를 하는데 아내의 표정이 좋지 않아 남편이 “직장에서 무슨 문제 있어? 표정이 좋지 않네”라고 물었다. 아내는 “별 일 아니야. 신경 쓰지 마. 밥이나 먹어”라고 답했다. 익숙한 대화방식에 대수롭지 않게 넘어갔다.

그리고 다음 날, 또 식사를 하는 아내의 표정이 좋지 않다. 그래서 “어제도 표정이 좋지 않더니 오늘도 그렇네. 말해 봐. 무슨 일 있어?”라고 물었더니 아내는 “별 일 아니야, 그냥 몸이 안 좋은가 봐. 밥이나 먹자”라고 답했다. 이틀째 좋지 않은 아내의 표정을 보니 뭔가 있는 것 같았지만 본인이 말하고 싶지 않아 하는 것 같아 그냥 또 넘어갔다.

사흘째 저녁식사를 하는데 아내의 표정이 또 좋지 않았다. 이번에는 묻지 않고, 식사를 마친 후 거실 소파에 아내를 앉게 했다. 그리

고 조용히 마사지를 해줬다. 어깨도 주무르고 다리도 주물러 주고 등도 두들겨 주면서 편안하게 해줬다. 15분 정도 지났을까? 갑자기 아내가 말문을 연다.

“사실은 말이야, 팀장이 좀 이상해. 원래 나하고 사이가 좋았는데, 요 며칠 동안 날 너무 힘들게 하네. 별로 중요하지 않은 실수를 가지고 좀 심하게 질책을 하는가 하면 이미 지난 과거 업무 실수까지 들먹이면서 나를 평가절하하고... 하여간 좀 짜증나네. 이걸 어떻게 풀어야 할지.”

그렇다. 아내는 직장에서 힘들었던 것이다. 그 이후 여러 가지 상황을 들어본 결과 상사가 화가 난 이유를 추측할 수 있었다. 그리고 남편은 아내에게 진심 어린 조언을 해줬다.

이것은 오감을 통한 신체적인 라포 형성이 이루어진 경우다. 라포는 ‘보고 느끼는 생리적인 것’을 기반으로 한다. 라포는 사람의 오감(시각, 청각, 후각, 미각, 촉각)에서 느껴지는 정보를 활용하여 상대방이 어떤 신체적인 상태인지를 파악해 그것을 정확하게 이해하고 맞춰주는 것이다. **인**

유경철



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