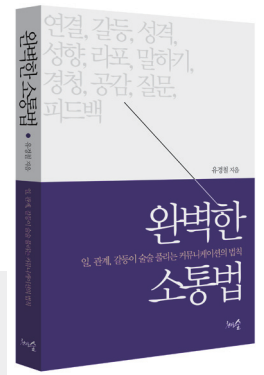


진정한 소통은 상대방 내면의 욕구를 찾는 것

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 / 천그루숲 / 14,000원

누구나 소통을 잘하고 싶은 마음을 가지고 있지만, 그럼에도 우리는 항상 똑같은 실수를 반복한다. 소통은 상대방의 내면에 숨겨진 욕구를 찾아내고 그에 적절히 반응하는 것이다. 상대의 겉으로 보이는 행동만 보고 소통하게 되면 실수할 가능성이 거의 100%다. 따라서 겉으로 보이는 행동 뒤에 숨어 있는 감정·생각·기대·욕구를 이해해야 한다. 이야기를 할 때의 감정상태는 어떤지, 그 감정을 통해 말하고자 하는 생각은 무엇인지, 이 말을 통해 나에게 기대하는 것은 무엇인지 이해할 수 있어야 진정으로 상대방을 이해할 수 있는 것이다. 그러나 이렇게 상대방에 대한 완벽한 이해를 바탕으로 소통을 하는 사람은 그다지 많지 않다. 그래서 우리 사회가, 조직이, 개인이 불통이라고 하는 것이다.

가장 가까운 가족 관계인 부모와 유아 관계에서의 예를 들어보자. 말을 하지 못하는 3살짜리 아이가 우유병을 들고 아빠에게 왔다. 아빠는 아직 우유가 어느 정도 남아있는 것을 보고 우유가 아직 남아 있으니 다 먹고 다시 오라고 말한다. 그러자 아이는 다시 엄마에게 가서 우유병을 들이댄다. 엄마는 “우유병 바꿔 달라고?”라고 말하며 이거 깨끗한 거니까 계속 먹으라고 채근한다. 이제 아이는 5살인 오빠에게 가서 우유병을 들어올린다. 오빠는 자신이 먹던 음료수 컵을 갖다 대며 “브라보”라고 외친다. 그러자 3살 아이는 밝게 웃는다. 이 상황에서 3살 아이의 욕구를 이해한 것은 5살 오빠였다. 아이가 진심으로 원하는 것을 잘 관찰하지 않으면 아무리 엄마, 아빠라도 아이와 소통이 제대로 되지 않는다. 즉, 상대방을 잘 관찰하여 내면에 존재하는 욕구를 제대로 이해하는 것이 진정한 소통이다.

커뮤니케이션의 오류에 대한 재미있는 실험이 있다. 다음의 글을 읽어보자.

“캠릿브지 대학의 연결구과에 따르면, 한 단어 안에서 글자가 어떤 순서로 배열되어 있는가 하것는은 중하요지 않고, 첫번째와 마지막 글자가 올바른 위치에 있것는이 중하요다고 한다. 나머지 글들자는 완전히 영진창망의 순서로 되어 있지을라도 당신은 아무 문없제이 이것을 읽을 수 있다. 왜하냐면 인간의 두뇌는 모든 글자를 하나하 나 읽것는이 아니라 단어 하나를 전제로 인하식기 때이문다.”

아마 읽기가 매우 불편했을 것이다. 그러나 글자가 엉뚱하게 배열 되어 있어도 우리가 문장을 이해하는 데에는 아무런 문제가 없다. 왜냐하면 우리의 두뇌가 단어를 전제로 인식하기 때문에 글자가 잘못되거나 문제가 있더라도 큰 맥락을 이해하는데 전혀 문제가 없기 때문이다. 그래서 사람들은 타인의 이야기를 대충 듣고 다 이해했다고 판단하기도 한다. 그러나 중요한 것은 상대방이 무엇을 이야기하고 싶은지에 대한 내면의 욕구를 아는 것이다. 말 그대로를 들어주면서 그 안에 숨겨진 니즈와 욕구를 알게 되면 소통은 더 쉬워진다. **인**

유경철

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

