

1. 경청

묻고 의논하고 부탁할지라도 경청하지 않으면 잘되기 어렵습니다. 사회사업은 잘 들어야 잘 됩니다.

1) 잘되기 바라는 마음, 응원하는 마음으로 듣습니다. 부드러운 표정으로 눈을 맞추고 듣습니다.

2) 그렇게 생각하고 그렇게 느끼고 그렇게 했거나 하는, 그래서 그렇게 말하는 그 나름의 이유가 있겠지 하며 듣습니다.

조심스럽게 묻거나 헤아려서 알아주기도 합니다.

이해하려는 마음으로 듣고, 소통하려는 마음으로 반응하는 겁니다.

3) 화면을 보거나 자료를 이리저리 넘겨보지 않습니다. 기록하기보다 듣는 데 집중합니다. 통화하거나 문자를 주고받지 않습니다.

누군가 드나들거나 지나가거나 다가와도, 무슨 소리가 나도, 고개를 돌리지 않고 눈을 돌리지 않고 말하는 사람에게 집중합니다.

중단할 사정이 있으면 설명하고 양해를 구합니다. 하던 말을 기억해 두었다가 대화를 재개할 때 ‘아까 여기까지 들었습니다.’ 합니다.

듣는 자세, 이로써 사회사업가의 격이 크게 달라집니다. 특히 약자가 말할 때 잘 들으면, 좋은 사회사업가이겠다 싶습니다.

2. 경청 훈련

경청만 잘해도 사회사업 괜찮게 할 수 있습니다. 대학생 때 경청 훈련, 이거 하나만 잘해도 사회사업 실력은 태반을 갖추었다 할 수 있습니다.

강의 들을 때가 경청 훈련의 좋은 기회입니다. 이렇게 해 봅시다.

- 1) 강의 시작하기 전에 조금 일찍 들어가 앞자리에 앉습니다.
- 2) 부드러운 표정으로 눈을 맞추고 사랑하는 마음으로 듣습니다. 무슨 소리가 나더라도 고개를 돌리거나 눈을 돌리지 않고 집중합니다.
자료를 이리저리 넘겨보지 않습니다. 필기보다 듣는 데 집중합니다.
- 3) 졸리면 양해를 구하고 뒤로 가서 서서 듣거나 세수하고 옵니다. 의견을 말하거나 질문하거나 '정말요?' '아~' 하거나 '선생님~ 10초만 쉬어요. 강의를 놓치고 싶지 않아요.' 합니다.
- 4) 질문은 강의 내용을 특정하여 간단명료하게 합니다. 잘 대답해 주실 만한 것을 묻습니다. 잘 모르시는 것 같으면 적당한 선에서 그칩니다.
- 5) '강의 참 좋았습니다.' 이렇게 평가하는 듯한 표현을 삼갑니다. 어떤 내용이 어떻게 와 닿았는지 말씀드림이 좋습니다.
- 6) 늦게 들어오거나 들락거리는 사람, 팔짱끼고 듣는 사람, 기대거나 엎드려 자는 사람, 핸드폰 쓰는 사람을 가까이하지 않습니다.
- 7) 동료가 발표할 때 이전 발표와 비슷하거나 이미 알고 있는 내용이라도 진지하게 경청합니다. 이로써 다양한 관점을 배우게 됩니다. 동료의 성장을 돕게 됩니다.
- 8) '볼 때마다 새로 알게 되는 것이 있으면 학문이 진보했음이고, 의문하지 않던 내용을 의문하게 되면 비로소 진보한 것'이라 했습니다. 같은 주제나 같은 이야기를 다시 듣더라도 그때마다 새롭게 깨닫거나 적용하게 되는 바가 있어야 합니다. 그렇지 않다면 자기 공부에 진보가 없었거나 교만하기 때문인지 모릅니다.