

인간관계와 의사소통

- 인간관계의 심리학적 이해 (3)-

/어/학/교/양/학/부/
/최/윤/경/

행복과 비례하는 인간관계와 관련한 이야기..
“인간관계와 의사소통”... 무엇을 배우는가?

목차구성

1 대인동기

2 대인신념

3 대인기술 ; 공감

4 [자기적용] 탐구 및 토의



Part 3.

대인기술 ; 공감

공감(共感, empathy)

- 타인의 정서를 이해하고 추측하여 효과적으로 반응하는 능력과 타인이 표현하는 정서에 적절히 반응하는 능력을 의미한다.
- 타인의 감정을 마치 자신의 것처럼 느끼면서도 자기 자신의 감정과 타인의 것에 관련시키지 않아야 공감적 이해가 가능하다.
- 자신이 직접 경험하지 않고도 다른 사람의 감정, 의견, 주장 등을 거의 같은 수준으로 이해 전달하는 것 즉 '공감empathy'은 아주 다르기 마련인 다른 사람의 눈을 통해 세상을 보게 해주는 대인기술

#. 공감적으로 이해하고 있음이 전달되면,
상대는 이해 받고 있음을 느끼고 나아가 상대를 더욱 신뢰하고, 더욱 깊은 자기개방을 보이게 된다.

언어적 대인기술 - 공감

공감의 수준

(1) 낮은 수준의 공감

- 수준 1 : 공감이 전혀 안 되는 경우

- 상대방이 표현한 것보다는 훨씬 못 미치게 소통하는 수준

- 상대방이 명백하게 표현한 표면적인 감정조차도 제대로 인식하지 못한 의사소통

- 수준 2 : 피상적 공감 반응

- 상대방이 표현한 감정에 반응은 하지만 상대방이 표현한 것 중에서 주목할 만한 감정을 제외시키고 의사소통하는 수준
 - 상대방이 표현하거나 의도하는 것과는 거리가 있는 감정 및 의미에 반응하는 수준

[예]

친구 A : (아주 침울한 표정과 기어들어 가는 목소리로) 그 애랑 헤어지고 나서 요즘 무척 힘들어. 개를 잊으려고 해도
자꾸 개랑 즐겁게 지내던 시절이 생각나고... 요즘은 공부를 하려고 책을 봐도 개 생각만 나...

친구 B : 헤어졌다고 뭘 그렇게 해매?

남자가 개 밖에 없니? 세상에 절반이 남자다. 야, 그런 애는 그냥 잊어. 다른 애 소개해 줄게.
아님 여행을 가든지.

언어적 대인기술 - 공감

공감의 수준

(2) 기초 수준의 공감

■ 수준 3: 대인관계 기능을 촉진할 수 있는 기초 수준

- 상대방이 표현한 것과 본질적으로 같은 정서와 의미를 표현하여 상호 교류적인 의사소통을 하는 수준
- 상대방의 표면 감정을 정확히 이해하여 반응을 하지만, 보다 내면적 감정에는 반응하지 못하는 수준

[예]

친구 A: (아주 침울한 표정과 기어들어 가는 목소리로) 그 애랑 헤어지고 나서 요즘 무척 힘들어. 개를 잊으려고 해도
자꾸 개랑 즐겁게 지내던 시절이 생각나고... 요즘은 공부를 하려고 책을 봐도 개 생각만 나...

친구 B: 네가 개랑 헤어지고 힘들구나.

자꾸 옛 생각도 나고, 헤어졌는데도 계속 개 생각이 나서 속상하겠구나.

언어적 대인기술 - 공감

공감의 수준

(3) 높은 수준의 공감

■ 수준 4:(4수준부터는 의사소통이 촉진되는 수준)

- 상대방이 스스로 표현할 수 있었던 것보다 더 내면적인 감정을 표현하면서 의사소통하는 수준
- 상대방이 말로 표현한 것보다 더 내면적인 감정을 표현해 줌으로써 상대방으로 하여금 이전에는 표현할 수 없었던 감정을 표현하거나 경험하게 함.

■ 수준 5

- 상대방이 누구인가를 충분히 인식하고 상대방의 가장 깊은 감정까지 포용함으로써 정확한 공감적 이해를 통하여 의사소통하는 수준
- 상대방의 표면적 감정 뿐만 아니라 내면적인 감정에 대해서도 정확하게 반응함으로써 상대방으로 하여금 이전에는 경험하지 못했던 인간 존재의 의미 등을 탐색하도록 함

[예]

친구 A:(아주 침울한 표정과 기어들어 가는 목소리로) 그 애랑 헤어지고 나서 요즘 무척 힘들어. 개를 잊으려고 해도 자꾸 개랑 즐겁게 지내던 시절이 생각나고... 요즘은 공부를 하려고 책을 봐도 개 생각만 나...

친구 B: 네가 헤어지고 나서 많이 힘들구나. 나름대로는 개한테 정도 많이 줬는데, 헤어지니 쓸쓸하기도 하고, 왜 그랬을까 이유에 대해서 생각도 많아져서 혼란스럽고 허전하기도 할 것 같아.

언어적 대인기술 - 공감

한데 이러한 감정, 느낌을 잘 찾지 못하는 이유 1.

실제 우리의 느낌을 표현하는 느낌말을 한다고 하지만, 사실은 생각을 나타내는 말을 구별 못할 때가 많다.
그래서 생각이나 평가가 섞인 말들을 그 밑에 있는 진정한 느낌을 찾아 표현하는 것이 중요하다.

내가 무시당한 느낌이야!	누군가 나를 무시하고 있다는 나의 생각이다. "서운하다"가 느낌 표현이 될 수 있다.
나는 위협당한 느낌이야!	다른 사람의 행동을 나를 위협하는 것으로 보는 나의 생각이다. "나는 두려워"가 느낌 표현이 될 수 있다.
그 애는 외톨이야!	나나 다른 사람이 그 친구를 소외시켰다는 나의 생각이다. "걱정스럽다"가 느낌 표현이 될 수 있다.

언어적 대인기술 - 공감

느낌말 목록 (Feelings List)

<p>욕구가 충족되었을 때</p>	<p>감동받은, 몽클한, 감격스런, 벅찬, 환희에 찬, 황홀한, 충만한, 고마운, 감사한 즐거운, 유쾌한, 통쾌한, 흔쾌한, 기쁜, 반가운, 행복한 따뜻한, 감미로운, 포근한, 푸근한, 사랑하는, 훈훈한, 정겨운, 정을 느끼는, 친근한 뿌듯한, 산뜻한, 만족스런, 상쾌한, 흡족한, 개운한, 후련한, 든든한, 흐뭇한, 홀가분한, 편안한, 느긋한, 담담한, 친밀한, 친근한, 긴장이 풀리는, 안심이 되는, 차분한, 가벼운 평화로운, 누그러지는, 고요한, 여유로운, 진정되는, 평온한, 흥미로운, 매혹된, 재미있는, 끌리는 활기찬, 짜릿한, 신나는, 용기 나는, 기력이 넘치는, 기운이 나는, 당당한 살아있는, 생기가 도는, 원기가 왕성한, 자신감 있는, 힘이 솟는 흥분된, 두근거리는, 기대에 부푼, 들뜬, 희망에 찬, 기분이 들뜬</p>
<p>욕구가 충족되지 않았을 때</p>	<p>걱정되는, 암담한, 염려되는, 근심하는 신경 쓰이는, 뒤숭숭한 무서운, 섬뜩한, 오싹한, 간담이 서늘해지는, 겁나는, 두려운, 진땀나는, 주눅 든 불안한, 조바심 나는, 긴장한, 떨리는, 안절부절 못하는, 조마조마한, 초조한 불편한, 거북한, 겹연쩍은, 곤혹스러운, 멧쩍은, 쑥스러운, 언짢은, 괴로운, 난처한, 답답한, 서먹한, 어색한, 찝찝한 슬픈, 그리운, 목이 메는, 서글픈, 서러운 쓰라린, 애끓는, 울적한, 참담한, 처참한, 한스러운, 비참한, 안타까운, 처연한 서운한, 김빠진, 애석한, 야속한, 낙담한, 냉담한, 섭섭한 외로운, 고독한, 공허한, 허전한, 허탈한, 막막한, 쓸쓸한, 허한 우울한, 무력한, 무기력한, 침울한, 꿀꿀한 피곤한, 고단한, 노곤한, 따분한, 맥 빠진, 귀찮은, 지겨운, 절망스러운, 좌절한, 힘든, 무료한, 성가신, 지친, 심심한 혐오스런, 밥맛 떨어지는, 질린, 정떨어지는 혼란스러운, 멍한, 창피한, 놀란, 민망한, 당혹스런, 부끄러운 화나는, 끓어오르는, 속상한, 약 오르는, 분한, 울화가 치미는, 분개한, 억울한, 열 받는</p>

언어적 대인기술 - 공감

느낌과 혼동하기 쉬운 느낌이 아닌 것들

강요당한
거절당한
공격당한
궁지에 몰린
따돌림 당하는
배신당한

버림받은
오해 받은
위협당하는
의심받은
무시당한

이용당하는
인정받지 못하는
조종당하는
학대 받은
협박당하는

언어적 대인기술 - 공감

느낌은 욕구의 충족 여부에 기인한다.

우리가 하는 모든 행동은 어떤 욕구를 충족하려는 시도이다.

다른 사람에 대한 부정적 감정의 대부분은 충족되지 않은 자기 욕구의 비극적인 표현이다.

[예] 주말에 친구와 여행을 가기로 했는데 친구가 전날 밤에 전화를 걸어 급한 일이 생겨서 여행을 못 가겠다고 한다.

1) 만약 그때 몸이 안 좋고 피곤해서 쉬고 싶었다면

그 전화가 반갑고 고마웠을 것이다. ('휴식'이 필요했으므로)

2) 만약 친구와의 즐거운 여행을 기대하고 있었고 또 약속을 하면 그 것이 지켜지리라고 믿을 수 있는 것이 중요했다면
실망스럽고 짜증났을 것이다. ('재미, 신뢰, 일관성, 예측가능성, 존중 등의 욕구'가 충족이 되지 않으므로)

들어줄 때도 상대가 어떤 말로 자기를 표현하든 그 말 뒤에 있는 욕구의 에너지와 연결하는 것이 공감대를 형성하는 지름길이다.

욕구 자체의 아름다움을 의식하면 그 욕구가 반드시 어떤 특정한 방법으로 실현되지 않는다 해도, 마음이 편안해지는 것을 느낄 수 있다.

언어적 대인기술 - 공감

욕구목록 (Needs List)

자율성	자신의 꿈, 목표, 가치를 선택할 수 있는 자유 자신의 꿈, 목표, 가치를 이루기 위한 방법을 선택할 자유
신체적/생존	공기, 음식, 물, 주거, 휴식, 수면, 안전, 신체적 접촉(스킨십), 성적 표현, 따뜻함, 부드러움, 편안함, 돌봄을 받음, 보호받음, 애착형성, 자유로운 움직임, 운동, 건강
사회적/정서적/ 상호의존	주는 것, 봉사, 친밀한 관계, 유대, 소통, 연결, 배려, 존중, 상호성, 공감, 이해, 수용, 지지, 협력, 도움, 감사, 인정, 승인, 사랑, 애정, 관심, 호감, 우정, 가까움, 나눔, 소속감, 공동체, 안도, 위안, 신뢰, 확신, 예측가능성, 정서적 안전, 자기 보호, 일관성, 안정성, 정직, 진실
놀이/재미	즐거움, 재미, 유머, 흥분
삶의 의미	기여, 능력, 도전, 명료함, 발견, 보람, 의미, 인생 예찬(축하, 애도), 기념하기, 깨달음, 자극, 주관을 가짐(자신만의 견해나 사상), 중요성, 참여, 회복, 효능감, 희망
진실성	진실, 성실성, 존재감, 일치, 개성, 자기존중, 비전, 꿈
아름다움/평화	아름다움, 평탄함, 즐거움, 여유, 평등, 조화, 질서, 평화, 영적 교감, 영성
자기구현	성취, 배움, 생산, 성장, 창조성, 치유, 숙달, 전문성, 목표, 가르침, 자각, 자기표현

언어적 대인기술 - 공감

감정, 느낌을 잘 찾지 못하는 이유 2

표면감정 VS 이면감정 VS 심층감정

화

불안
두려움

수치심
열등감

언어적 대인기술 - 공감

공감을 방해하는 10가지 장애물

(1) 충고 / 조언하기

그 나이 때는 다 한번쯤 그런 생각을 해.

그런 문제라면 이 책을 보면 아주 도움이 될 거야.

(2) 분석 / 진단 / 설명하기

당신 요즘 그런 식으로 자주 생각하는 걸 보니 우울증 초기인 거 같아.

네가 원래 성격이 좀 내성적이라 그래.

(3) 바로잡기

아휴, 무슨 그런 말을 하니? 네가 해 놓은 게 얼마나 많은데...

넌 매사에 그렇게 부정적이니? 세상을 좀 긍정적으로 보려고 노력해봐.

(4) 위로하기

어머 그래! 너 너무 힘들겠다. 옆에서 보는 내가 이렇게 다 속상한데 넌 오죽하니.

너로서는 할 수 있는 최선을 다 했어.

(5) 내 얘기 들려주기

너도 그러니? 말두 마. 나도 요즘 되는 일이 하나도 없어서 딱 죽고 싶다니까.

(6) 감정의 흐름을 중지 / 전환

그렇게 풀 죽어 있지 마. 기운 내.

너는 왜 네 자신을 그렇게 꺾아 내리니.

(7) 동정 / 예처로워하기

어쩔 그렇게 일이 꼬이나. 진짜 안 됐다.

그런 생각이 들 수도 있겠다.

(8) 조사하기 / 심문하기

언제부터 그렇게 느껴지기 시작했니?

그 전에 무슨 일이 있었던 거야?

(9) 평가 / 교육

너는 너무 나약해. 그래서 어떻게 이 험한 세상을 살아가니?

지금 상황을 좋은 경험으로 삼아.

(10) 한 방에 딱 자르기

그런 소리 하지도 마. 너보다 힘든 사람이 얼마나 많은데.

됐어, 그만 좀 해

한 잔 하러 가자.

언어적 대인기술 - 공감

공감연습 “공감적 이해를 5단계 수준으로 표현하기”

“우리 집은 왜 그리도 시끄러운지 모르겠어요. 집에선 영 공부할 마음이 없어요.”

1 수준 상대방의 언어 및 표현의 내용 인지 못함 / 그래서 상대방의 표현, 감정을 벗어나는 의사소통

예 “뭐가 시끄럽다고 그러니? 공부하기 싫으니까 핑계도 많구나.”

2 수준 상대방의 감정에 반응은 하지만, 주목할 만한 감정은 제외시키고 하는 왜곡된 의사소통

예 “좀 시끄러워도 참고 하면 되지~?”

3 수준 상대방의 표현과 같은 정서와 의미를 표현하여 상호투석이나 내면적 감정은 반응 못한 의사소통

예 “그래, 우리집이 시끄러우니까 공부하기 힘들어 속상하겠구나.”

4 수준 상대방의 표현보다 더 내면적인 감정을 표현하면서 의사소통

예 “네가 공부할 때는 가족들이 좀 조용히 해 주었으면 좋을텐데 네 마음을 몰라 주는 것 같아 더 섭섭하고 속상하겠구나.”

5 수준 상대방이 표현한, 더 나아가 인식하지 못한 감정과 의미 나아가 원인까지 첨가하여 의사소통

예 “지난 학기 학점에 아쉬움이 많아 이번 학기에는 뭔가 잘해보고 싶었는데·식구들이 그런 네 마음을 몰라주는 것 같아서 씁쓸하기도 하고, 뭔가 잘해보려고 하는데 응원받지 못하는 느낌이 들어 속상하겠구나.”

자기노출

인간관계는 의사소통을 통해 만들어진다.

의사소통의 발전

대개 일상적 인사로 시작 (가벼운 인사나 날씨, 뉴스거리 등으로 인사를 나누며 관계 탐색)

주변에서 일어나는 일이나 사실에 대해 이야기를 나누는 단계 (신분이나 일에 대한 정보 교환)

의견을 말하는 단계 (공통의 관심사 지향-고향, 선후배, 학교, 운동, 여가활동, 가족상황 등)

감정을 나누는 단계

※ 상대방에게 궁금한 것을 물을 때는 어떻게, 왜, 무엇과 같은 의문사를 이용하여 개방적 질문을 하는 것이 '그래요', '아니요'로 대답이 끝나는 폐쇄적 질문을 하는 것보다 대화를 풍부하게 한다.

자기노출

상담심리학적 관점에서의 '자기노출'

- 인간 대 인간으로서의 참 만남을 위한 가장 중요한 요소 중 하나.
- 듣는 사람에게 자신을 이해시키고 나타내 보이는 기술.



※ 이러한 '자기노출' 은 자기 자신이 감당할 수 있는 범위에서 해야 한다.



Part #.

나-전달법

나-전달법 (I-message)

박명순외(2019) 대학생들을 위한 인성교육 나,너,우리.서울학지사.

자기주장을 할 때 긍정적 감정 뿐만 아니라, 특히 부정적 감정을 상대방에게 표현하기란 쉽지 않다.

이 때 보다 쉽게 표현할 수 있는 방법이 ‘나-전달법(I-message)’ 이다.



나-전달법 (I-message)

박명순외(2019) 대학생들을 위한 인성교육, 나, 너, 우리, 서울학지사.

1단계

- 타인을 보며, 타인의 어떤 행동에 대해 **객관적이고 구체적으로 서술한다.** 이때 비난이나 평가를 하지 않아야 한다.

2단계

- 그 행동이 **나에게 미치는 구체적인 영향에 대해 서술한다.**

3단계

- 타인의 행동이나 또는 구체적인 영향에 대한 **당신의 감정과 느낌**을 서술한다. **이 때 말과 표정과 태도가 일치해야 한다.**

예) “내가 좋아하는 드라마를 보고 있는데 네가 떠들면 (**객관적 상황 진술**), 나는 드라마에서 무슨 소리를 하는지 들을 수 없어서 (**구체적 영향**), 짜증이 난다 (**자신의 감정과 느낌**).”

나-전달법과 너-전달법의 비교

박명순외(2019) 대학생들을 위한 인성교육: 나, 너, 우리. 서울학지사.

종류	나 - 전달법	너 - 전달법
표현	오기로 해 놓고 연락 없이 나타나지 않으니 무슨 일이 생기지 않았나 걱정이 되고, 내가 기다리는 것을 알면서 연락을 안 해 준다고 생각하니 나를 배려해 주지 않는다는 생각 때문에 (내가) 섭섭하기도 하더라.	너는 전화 한 통 걸 성의도 없냐! (너는) 나를 어떻게 보는 거야? 너하고 이제 약속 하나 봐라. (너) 잘하고 있군.
보기	상황 - 결과 - 느낌	명령, 지시, 요구, 교화, 비판, 평가, 경고, 비교기
나의 내면	걱정, 섭섭함	걱정, 섭섭함
상대의 해석	나를 걱정하였구나. 연락을 안 해 줘서 섭섭했구나.	나의 사정은 전혀 생각해 주지 않는군. 나를 나쁜 사람으로 보고 있군.
개념	‘나’ 를 주어 로 하는 진술	‘너’ 가 주어 가 되거나 생략된 진술
효과	<ol style="list-style-type: none"> 1. 느낌의 책임을 자신에게 돌린다. 2. 상대방에 대해 부정적인 평가를 하지 않기 때문에 방어나 부적응이 일어날 가능성이 적다. 3. 관계를 저해하지 않는다. 4. 상대방으로 하여금 자성적인 태도와 변화하려는 의지를 높일 가능성이 높다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 죄의식을 갖게 하거나 자존심을 상하게 한다. 2. 배려받지 못하고 무시당한다는 생각을 갖기 쉽다. 3. 반항심, 공격성, 방어를 야기하여 자성적인 태도가 형성되기 어렵고 행동변화를 거부하도록 한다.



#더 나아가기#적용

7주차 수업에 따른 상호작용 과제

감정 들여다보기 & 공감 경험 나누기

활동지

07

◎ 다음의 감정형용사를 보며, 자신에게 해당하는 표시를 해 보시기 바랍니다.

▶ 느끼면서 언어적 표현도 하면 ○, 느끼면서 비언어적 표현만 하면 □, 느끼면서 내 안에 담고만 있으면 △, 느끼지도 표현 하지도 않으면 x를 해 보세요.

기쁘다		슬프다		사랑스럽다		화난다	
행복하다		외롭다		존경심이 든다		신경질 난다	
만족스럽다		우울하다		고맙다		골치 아프다	
편안하다		불행하다		관심이 간다		열 받는다	
즐겁다		절망스럽다		다정하다		괘씸하다	
황홀하다		서럽다		평화스럽다		짜증난다	
신난다		가엾다		따뜻함을 느낀다		억울하다	
산뜻하다		불쌍하다		인정받은 느낌이다		유감스럽다	
날아갈 듯하다		좌절감을 느낀다		용기가 생긴다		서운하다	
유쾌하다		처량하다		자신감 있다		불쾌하다	

7주차 수업에 따른 상호작용 과제

◎ 공감을 해 본 경험과 공감을 받은 경험을 떠올려보고, 정리해 보시기 바랍니다.

내가 공감한 경험과 그때 한 반응

내 이야기에 대해 공감받은 경험과 그때 기분

7주차 수업에 따른 상호작용 과제

● 활동소감 및 나에 대해 깨달은 점, 또는 앞으로의 다짐 등을 적어보세요.

활동
소감

오늘의 생각해볼거리

1. 다른 사람과의 의사소통에서 자신의 목소리, 몸의 자세, 얼굴표정, 손이나 팔의 동작 등 자신의 반·비언어적 기술과 관련하여 평가해보자.
2. 다른 사람과의 의사소통에서 경청을 해 본 경험과 경청을 해주는 경험을 떠올려보고, 그때의 반응 또는 기분을 정리해 보자.
3. 다른 사람과의 의사소통에서 공감을 해 본 경험과 공감을 받은 경험을 떠올려보고, 그때의 반응 또는 기분을 정리해 보자.



Thank you for your attention
감사합니다.

“본 강의 동영상 및 자료는 대한민국 저작권법을 준수합니다.

본 강의 동영상 및 자료는 인하공업전문대학 재학생들의 수업목적으로 제작·배포되는 것이므로,
수업목적으로 내려 받은 강의 동영상 및 자료는 수업목적 이외에 다른 용도로 사용할 수 없으며,
다른 장소 및 타인에게 복제, 전송하여 공유할 수 없습니다.

이를 위반해서 발생하는 모든 법적 책임은 행위 주체인 본인에게 있습니다.”