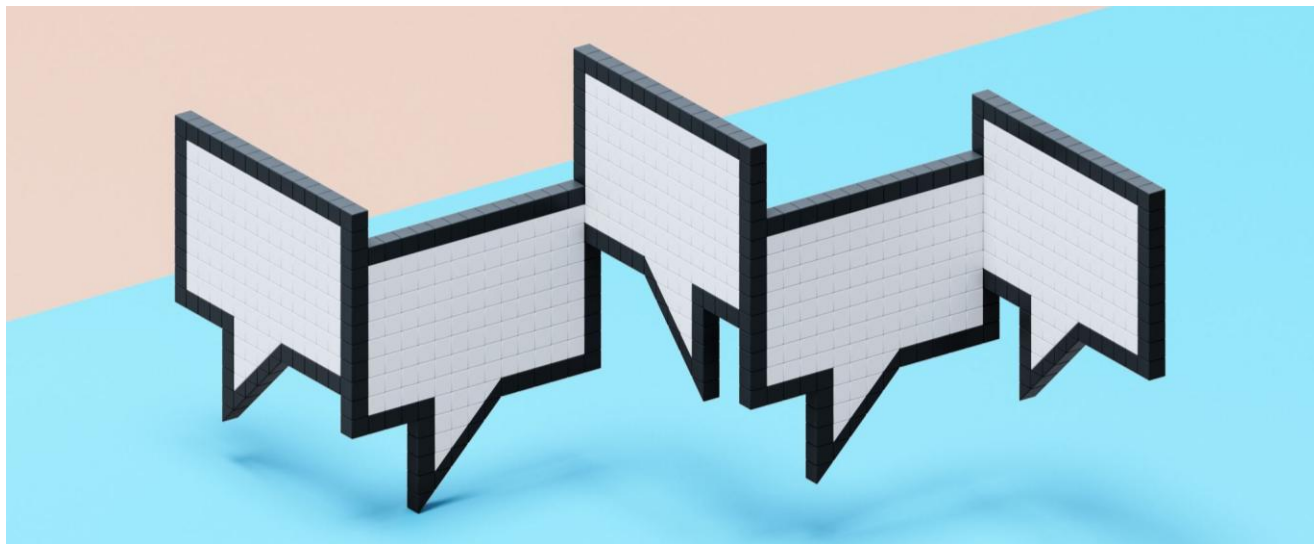


관계의 문을 여는 소통의 기술

네번째 시간



**무엇이 여러분의 소통을
어렵게 만드나요?**

어색함과 쑥스러움

- 처음 만난 사람 또는 오랜만에 만나는 사람을 만날 때 느껴지는 어색함. 왜 어색할까?
 - 어색함은 당연한 것! 강아지도 고양이도 처음 보면 어색해 한다.
 - 그 사람이 어떤 사람인지 잘 모르기 때문
 - 이 사람에 대한 **정보가 필요하다는 의미**



상대의 정보를 잘 알아내기 위해서는?

- 질문을 '잘' 하는 것이 필요함
- ❖ How? – 자기 관점을 내려놓자
 - ▶ 상대에게 **관심**을 가지자! 상대에 대해 궁금해해야 함.
 - ▶ **내가 어떻게 보일지 신경 쓰기보다, 상대를 바라보면 대화가 이어짐.**
- ❖ '내가 어떻게 보일까'에 집착하면?
 - ✓ 상대의 이야기에 집중하지 못함.
 - ✓ 작은 표정 변화에도 과하게 해석하거나 오해할 가능성이 커짐.
 - ✓ 대화 흐름이 막히고 깊이 있는 소통이 어려워짐.

상대의 정보를 잘 알아내기 위해서는?

❖ 하지만! '상대'에게 초점을 맞추면?

- ✓ 상대의 이야기에 몰입하게 됨.
- ✓ 나의 표정 관리에 신경 쓰지 않아도 자연스럽게 편안한 표정이 나옴.
- ✓ 깊이 있는 대화로 이어질 가능성이 커짐.

❖ 하나의 주제를 깊이 파고들며 질문하기- '나'보다 '상대'에게 초점을 맞춘 질문을 던져보자.

*이 사람은 어떤 사람일까? 평소엔 어떻게 생활할까?
무엇에 관심을 둘까? 왜 그럴까? 언제부터 그랬을까?*

질문시 유의점

- 단, 상대방의 이야기를 끌어내고자 **질문을 연발하면 오히려 경계심을 유발**할 수 있음
→ 상대방이 말하기 어려워 하는 사람이라면 연이은 질문은 취조처럼 느낌
- 자신의 이야기도 적당히 노출할 필요가 있음.
- **한 주제로 두 세번쯤 질문을 던지며 상대방의 반응을 살펴보자.**
- 만약 계속해서 **단답형의 대답**만 돌아온다면 상대방이 부담을 느끼고 대화 즐기지 못하고 있다는 증거
- 반대로 적극적으로 대답한다면 적절한 화제를 찾은 것!

상대의 정보를 잘 알아내기 위해서는?

① 상대방의 대답을 쉽게 끌어내 이야기를 발전시킬 수 있는 **5W 질문법**

Who(누가), When(언제), Where(어디서), What(무엇을), Why(왜) 연결해 질문하기

"저는 카페에서 공부하는 걸 좋아해요. 그래서 보통 주말에 카페에 가서 공부해요."

"자주 가는 카페가 어디예요?" (**장소**)

"주로 언제 가세요?" (**시간**)

"혼자 가시나요? 아니면 친구들이랑 함께 가세요?" (**사람**)

"주말마다 카페 공부를 고집하는 이유가 있으세요?" (**계기**)

상대의 정보를 잘 알아내기 위해서는?

② 감정질문으로 대화를 무르익게 하자!

사람은 '자신이 좋아하는 일'에 관해서는 기분 좋게 정보를 공개함.

5W 질문으로 정보수집 후 감정을 묻는 질문으로 넘어가면 상대방의 생각과 취향을 파악할 수 있음.

주말마다 캠퍼스 근처 공원에서
산책하는 걸 좋아해요."

❖ 감정 질문 예시

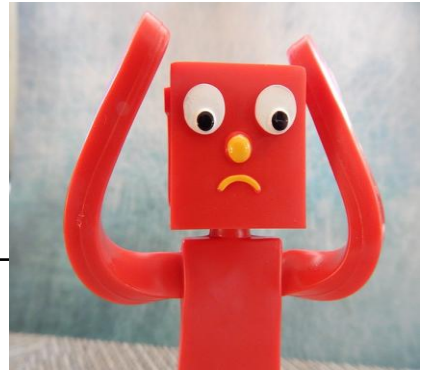
1. "공원에서 산책할 때 진짜 좋죠! 공원에서 산책하면 어떤 기분이 드세요?"

"머리가 맑아지고 마음이 편안해져요. 스트레스를 푸는 데 도움이 돼요."

2. "그런 날엔 진짜 기분 좋죠. 혹시 그런 기분을 느끼려고 공원 말고도 자주 가는 곳이 있어요?"

"캠퍼스 옆 카페요! 창가에 앉아서 음악 들으면 진짜 좋아요. "

의사소통 불안



- 타인과 이야기를 하는 것에 의해서 유발되는 불안
 - 얼굴 붉어짐, 심장박동 증가, 손 떨림, 입 주위의 경련 등이 나타남.
- 불안을 느낄 때 우리가 취하는 방어기제 4가지
 - ① 회피: 자발적인 의사소통 기회에 직면할 때 불참을 선택.
 - ② 철회: 사람들이 예기치 않게 도피할 수 없는 의사소통 상황에 처해있을 때 거의 말을 하지 않거나 말을 적게 함.
 - ③ 봉괴: 적절한 언어적 혹은 비언어적 행동을 하지 못하는 것
 - ④ 과잉 의사소통: 쉬지 않고 말하기

우리가 불안한 이유는?

① 말할 때 마음 속에 흐르는 나의 생각

- ▶ 내가 어떻게 비칠지 걱정 된다, 내 의견이 거절당할까봐 겁이 난다, 재미있게 말해야 한다는 부담이 있다 등 불안 증세를 유발하는 생각은 아주 다양함.

② 말과 관련된 안좋은 과거 기억

- ▶ 말을 잘못 전달해 사이가 멀어진 경험, 대화가 적었던 가족 사이에서 말을 해도 대답을 듣지 못했거나 꾸중을 들었던 경험, 친구에게 들은 말들로 상처받은 기억 등

의사소통 불안 어떻게 줄일 수 있을까?

- ‘어느 누구도 타인 앞에서 말하는 것이 마냥 편안하기만 한 사람은 없다’
 - ▶ 불안을 새로운 시각에서 바라보기. 어느 정도의 긴장은 일을 잘 수행하기 위해 필요함.
- 자신의 불안을 가능한 구체적으로 분석해볼 것
 - ▶ 유난히 내가 민감하게 느끼는 불안이 있을 것. 이에 대해 구체적으로 적어볼 것.
예) 재밋게 말해야 한다는 부담이 있다 → 상대, 때와 경우에 따라 자유자재로 모양을 바꿔가는 것이 대화. 대화는 이렇게 해야 한다는 고정관념을 버리면, 압박감에서 해방되어 상대방과 상황에 집중된 대화를 할 수 있음.

나의 성격이...

나는 다른 사람들에게 관심이 많다.
대화를 할 때 내가 먼저
말을 시작하는 편이다.
사람 만나는 것을 좋아한다.

사람들과 오래 있으면 기가 빠리는 기분이
든다.
다수의 사람들 속에서는 말꺼내기가 어렵다.
낯가림이 심하다.

성격이 외향적이어야 소통을 잘 하고, 인간관계를 잘 맺을 수 있다?



내향적인 성격의 강점

핀란드 헬싱키대학교 마르야 칼리 오푸스카 교수,
'내향적인 사람들'의 다양한 특성을 조사함.

▶ 가장 두드러지는 내향적인 사람들의 장점은 바로 **'공감능력'**.

내향인들은 섬세함. 시각, 청각 등 전반적인 감각이 예민한 내향인들은 작은 변화나 미묘한 분위기에도 민감함. 내향인들이 사람을 만날 경우, 타인의 기분 변화를 잘 알아차리고 감정이입을 잘하기 때문에 호감을 쉽게 얻을 수 있다는 사실이 밝혀짐.



★ 내성적이더라도 충분히 성공적으로 필요한 관계를 해 나갈 수 있다 ★

침묵과 경청

침묵에 대한 우리의 흔한 오해



1) 침묵은 무책임하다

침묵은 더 나은 소통을 위해 필요한 요소. 올바른 상황과 시점에 말을 잠시 중단함으로써 상대방의 의견을 더욱 존중하고 이해할 기회를 주는 것이 침묵.

<연인 간의 갈등, 서로를 이해하고 소통하기 위해 침묵이 필요한 상황

A: (화를 내며) "너는 항상 일에만 집중하고 나를 신경쓰지 않아!"

B: (잠시 침묵) "미안해, 너무 바빠서 내가 놓치고 있었어. 어떻게 도와줄까?"

- ▶ B는 A의 말에 바로 대응하지 않고 잠시 침묵을 함으로써 A의 감정을 존중하며 갈등을 고조시키지 않음.

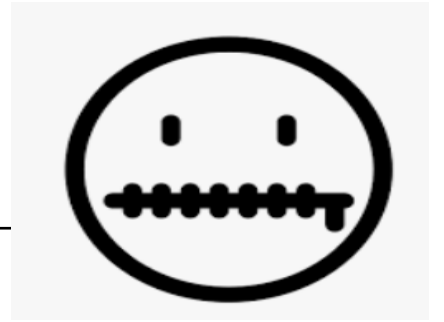


나는 솔로 광수의 대화는 어떠한가?

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=QJ0MQXBE1RY](https://www.youtube.com/watch?v=QJ0MQXBE1RY)

(3:12 ~ 5:49)

침묵에 대한 우리의 흔한 오해



2) 침묵은 어색하고 불편하다

침묵을 불편하다고 느낄 때, 사람들은 말을 채우기 위해 무의미한 말을 하거나, 자신의 감정을 숨기지 못하는 경우가 생김.

A: “B씨는 야채를 좋아하시는구나. 고기는 싫어하세요?”

B: “아니요, 싫어하지는 않아요(몇 초간 침묵이 흐른다).”

A: (서둘러 침묵을 메우려는 듯이) 아, 그렇구나. 아무래도 채소를 더 선호하다 보면
고기는 점점 손이 안 가게 되죠?”

B: “꼭 그렇다기 보다(말이 잠시 끊긴다).”

A: (또다시 서둘러 침묵을 깨며) 뭐, 어떻습니까. 이참에 저도 A씨를 본받아서 야채 위주로
식생활을 바꿔 봐야겠어요.”

침묵에 대한 우리의 흔한 오해

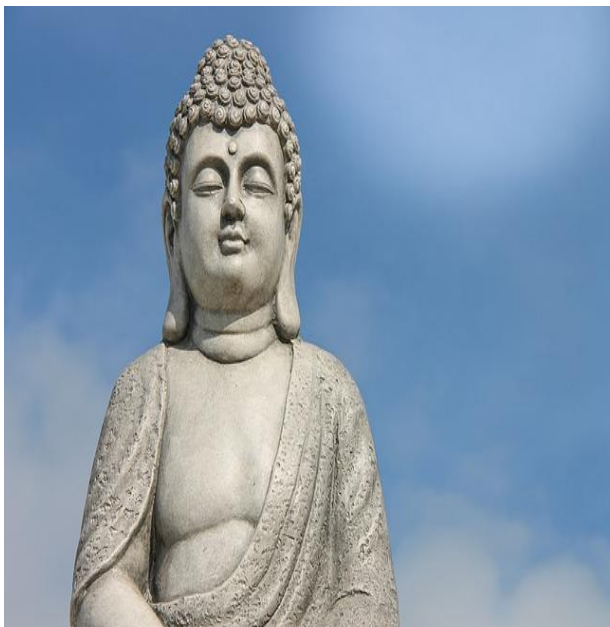
똑같은 침묵으로 보일지라도 '말이 막힌 것'과 말할 마음이 없는 것'은 다름.
같은 상황에서 A가 조금 기다렸더라면 B는 다음과 같이 말했을지도...

*B: “아니요, 싫어하지는 않아요..... 그런데 요즘 이상하게 고기만 먹으면
소화가 잘 안되더라고요. 괜찮아질 때까지는 채식을 좀 하려고요.”*

침묵이 찾아왔을 때 필요한 것은 **말을 기다리는 용기**

대부분의 사람들은 진짜 하고 싶은 내면의 이야기가 밖으로 꺼낼 때까지 어느 정도
시간이 걸림. **상대가 자신의 이야기를 할 수 있도록 침묵을 잘 활용하자!**

침묵



- 오래 기다려도 상대가 선뜻 대답을 못한다면
다음의 말을 활용해보자.

“꼭 지금 말씀 안 주셔도 됩니다.

언제든 생각나면 그때 알려주세요.”

- 침묵은 또 다른 표현일 수 있다. 잠시 침묵이 흐를 때는
당황하거나 두려워하지 말자.
 - 억지로 침묵을 깨야 할 의무가 나에게는 없다:

침묵의 책임은 $1/N$

귀는 두개 있고, 입은 하나 있는 이유는?

➤ 말하는 것의 두 배로 남의 말을 들어야 하기 때문!



우리의 주변을 잘 살펴보면...



상대방의 말을 듣고
정확하게
이해하는 사람



상대방의 말을
자신만의 방식으로
이해하는 사람



상대방의 말을
귀 기울여
듣지 않는 사람

경청은 관심

- 상대방이 전달하고자 하는 메시지 내용에 주의를 기울이고, 이해하려고 노력하는 행동.
- 이야기의 내용 뿐 아니라 전달되는 감정까지도 듣는 것.

★ 경청의 효과

- ① 상대의 생각을 파악하게 해줌.
- ② 내가 필요치 않은 말을 하는 것을 막아 줌.
- ③ 상대로 하여금 그 사람이 말하고자 의도한 것 보다 더 많은 것을 말할 수 있게 도와 줌.
- ④ 상대의 믿음과 신뢰, 호감을 이끌어냄.

경청 자기평가 진단지

✓ 해당하는 사항에 체크해주시요.

나는 다른 사람과 대화를 할 때

- ☐ 상대방과 이야기할 때 눈을 마주친다.
- ☐ 상대방의 이야기를 끝까지 듣는다.
- ☐ 상대방의 표정, 몸짓, 침묵 등 비언어적 단서에 주의를 기울인다.
- ☐ 대화 내용이 필요하다면, 메모를 한다.
- ☐ 충분한 정보를 얻기 위해 상대방에게 질문을 던진다.
- ☐ 상대방의 말을 정확하게 이해했는지 확인하기 위해 자신의 언어로 바꾸어 다시 말한다.
- ☐ 들리는 이야기의 이면과 상대방의 의도를 파악한다.
- ☐ 이야기를 듣고 어떻게 대응할 것인지 계획한다.
- ☐ 해야 할 일, 과거에 있었던 일 등 생각을 한다.
- ☐ 스마트폰을 보거나 물건을 정리하는 등 다른 일을 하면서 이야기를 듣는다.
- ☐ 자주 두리번거리거나 물건, 소리 등 외부 자극에 주의를 뺏긴다.
- ☐ 상대방의 문장을 내가 마무리한다.
- ☐ 상대방의 말을 끊고 결론 또는 요점이 무엇인지 물어본다.
- ☐ 인상을 쓰거나, 한숨을 쉰다.

✓ 빨간 글씨의 질문지의 체크 개수가 많을수록 경청 지수가 높음을 나타냄

✓ 파란 글씨의 질문지의 체크 개수가 많을수록 경청에 노력이 필요함

경청의 3 F

말그릇 (김윤나)

■ Fact (사실 듣기)

- 대화할 때 상대가 말하는 것을 한번에 제대로 알아듣지 못하는 경우가 많음
- 상대가 말한 내용을 정리하면서 듣기

→ 나는 네 말을 이렇게 들었는데 맞아? 네가 말하고 싶은 게 이거라고 들었는데 맞아?

◦ Feeling (감정 듣기)

- 내가 상대의 이야기를 들으며 느껴지는 감정, 예측되는 감정을 아는 것
- 너는 지금 이런 마음이지? 이런 마음이 들것 같네 맞아?
- 본인의 감정을 잘 못 느끼면 상대의 감정 파악이 매우 어렵게 느낌

■ Focus(핵심 듣기)

- 말하는 사람이 표현하지는 못했지만 알아주었으면 하는 속마음, 핵심 메시지 발견하며 듣기

경청의 방법

- 눈을 마주보면서 이야기를 들어라
- 가끔 고개를 끄덕이는 등의 몸짓으로 잘 듣고 있다는 걸 알려주라
- 상대방의 말에 따라 맞장구, 추임새를 적극적으로 하라.

예) “아~ 그렇구나”, “정말?”, “그랬어?”, “와, 말도 안돼”, “어쩐지~”

“대단하시네요” 그래서 어떻게 됐대?” 등의 적극적 피드백을 터트리자

* 말할 맛이 나는 맞장구(아, 네~)

→ “저는 지금 당신의 이야기를 귀 기울여 듣고 있습니다”의 표현

* 추임새를 적절히 사용하면 상대방은 ‘내 이야기가 정말 흥미로운가 보구나!’ 싶어 대화에 한층 몰입하게 됨.

경청의 방법

- 상대의 한 말을 제대로 이해하지 못했다면, 솔직히 또 예의있게 **재차 물어보라**
예) “아구, 미안해. 내가 제대로 이해 못했는데, 다시 한번 설명해줄 수 있어?”
- **상대방이 한 말을 그대로 반복해서 돌려주는 대화법**은 상대의 경계심을 허무는 데 도움이 됨: **앵무새 화법**
예) “지난주에 친구와 제주도에 갔다 왔어요.” “아 지난 주에 제주도 다녀오셨구나.”
- 상대가 **방금 한 말을 자신의 말로 짧게 요약**해 주면서 말을 이어가라
예) “아하 그러니까 ~~란 말씀이군요.”



백세프를 대하는 소유진배우의 경청스킬은?!

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=EWIYQ35PGMQ](https://www.youtube.com/watch?v=EWIYQ35PGMQ)

(0:49~2:00)

경청 연습하기

다음의 4단계로 연습해보자!

- 1단계: 자신이 듣고 있음을 언어로 표현해주기

("아~ 그렇구나", "정말?", "그랬어?", "그리고?", "대단하다!")

1, 2단계 :
맞장구, 추임새,
비언어적 소통

- 2단계: 비언어적 의사소통 같이 사용하기

(고개 끄덕임, 눈 맞춤, 내가 너의 말을 잘 듣고 있음을 온몸으로!)

- 3단계: 있는 그대로 반영해주기

(상대방 표현 그대로, 말 요약 기억하기!)

3단계 : 사실듣기

- 4단계: 상대방이 표현하지 않았거나, 못한 마음을 읽어주기

(어느 정도의 추측이 필요함)

4단계 :
감정, 핵심듣기

경청 연습하기 1_ 4단계 적용 go!

상황: 아르바이트 하는 곳에서 일찍 퇴근한다고 사장님께 한소리 들은 친구

A: 하... 야 나 오늘 신나가지고 퇴근하려고 짐싸는데 사장님이 불러서 뭐라고 하는지
알아? ㅇㅇ씨 왜이렇게 일찍 퇴근해요? 아놔...아니 내가 뭐 평소에 얼마나
빨리 퇴근한다고 고작 퇴근 시간 2분 전에 짐 싣거가지고 정말 짜증나고 당황스러워. 정말 일할
맛이 안난다.

B: [1,2 단계- 맞장구, 추임새, 비언어적 소통]

[3단계- 상대의 말 반영해주기]

[4단계- 표현되지 않은 마음 읽어주기]

경청 연습하기2

상황: 친구와 싸우고 화해를 시도했지만 읽씹 당한 친구

A: 너 나 ㅇㅇ랑 싸운거 알지? 내가 개한테 카톡했거든? 근데 읽씹하고 디엠도 안보더라. 아우 짜증나.

나라면.....? 어떻게 반응할 것인가??

B: [1,2단계- 맞장구, 추임새, 비언어적 소통]

[3단계- 상대의 말 반영해주기]

[4단계- 표현되지 않은 마음 읽어주기]

경청 연습하기

처음부터 4단계를 적용해서 경청하기란 쉽지 않음.

그러나 경청은 연습과 노력을 통해 더욱 효과적으로 발전될 수 있는 능력.

실생활에서 계속계속 연습해봅시다!!!

정리

침묵과 경청은

상대에 대한 존중을 보여주는 행동이며,

감정적인 인내와 배려가 필요한 소통에 있어 중요한 요소임을 잊지말자!