

나의 과거와 감정과 습관 등을 돌아보고 구멍난 것을 메꿀 수 있게 도와줌

말 : 말은 나의 과거와 기억을 기반으로 만들어진다.  
그렇기 때문에, 말버릇을 고치려면 우선 나를 살펴봐야 한다

## 내면 찾기

진짜 감정 : 말을 하기 전에 감정을 선택(?)할 때에  
본인을 몰라 자신의 감정을 세심하지 못하게 선택해서 상대방에게 전하고자 하는 감정과 마음이 어긋나게 전달됨

"나는 그때 ~~(감정)을 느꼈다.

왜냐하면 내가 ~~라는 기대(생각)을 가지고 있었기 때문이다.

다시 생각해보면 내가 느낀 첫 감정은 ~~이다"라는  
형식으로 진짜 감정을 찾자

감정 분석하기 : 프로세스 -> 출현 자각 보유 표현 완결

출현 : 감정을 알아채는 단계(몸 상태의 변화)

자각 : 감정 이름짓기(진짜 감정 찾기, 핵심)

보유 : 감정 품기(후회하지 않기 위해, 가라앉혀야 함)

표현 : 언어적, 비언어적, 오리지널 감정을 훼손시키지 말 것, 정서 지능

공식 : 살면서 쌓인 다짐, 경험 등을 의미

A-B-C : 사고 - 믿음(공식) - 반응

서로의 공식을 알아가고 존중해야 함

(질문과 인정)

IN 교류분석이론 : OK -> 상대방을 꽤 괜찮은 사람으로 생각하는 태도, NOT OK-> 별로인 사람으로 규정지어버리는 것

괜찮은 사람이 되어가는 것은 NOT OK 에서 OK에 머무르는 시간을 늘려가는 것

다양한 사람과 다양한 경험으로 말그릇을 키우자

나의 공식 찾기 : 내가 중요하게 생각하는

기준들을 인지하는 것 p.127

말습관 알기 : 카메라, 비디오 촬영 또는 주변 사람에게 물어보기

말습관 고치기 : 문제 정의 -> 계기 발견 ->  
선행행동 분석 -> 강화물 제거 -> 대체  
습관 만들기 -> 지속

## 듣기

'말하고 깊은 욕구'를 다루시는 동시에 상대방의 의도와 마음 파악하기

경청 : 조개 해감처럼 '기다림'

이상적인 비율: 보통(5:5), 설명(7:3),  
위로(2:8)

안전 : 상대방은 내가 안전하다고 느껴야 마음을  
털어 놓는다.

신뢰를 주어야 한다 : 말 끊지 않기, 성급하게  
조언하지 않기 등

알아주기 : 상대방의 본심 알기

고치려고 하지말고, 간섭하지 말자.

경청 조건 : 관찰, 상황판단, 직관, 상상, 추리력  
집중이나 체력이 저하될 땐, 솔직하게 '듣기  
어렵다'라고 말하자.

조율하기 : 의식적인 맞장구 X, 대상에 맞게  
조절하여 맞추기 -> 바라보기: 눈맞춤, 응시

같이걷기: 속도, 꼬덕임

소리내기: 추임새(정말?)

이끌어내기(그래서?)

과도하게 사용 시 관계를 얇게 만들 수도

대화가 절정을 향할수록 단계에 맞는

기술 사용하기

불평불만 듣기 : 3유형(나도야, 미안해, 해결사)

마음의 공명을 위해선 너와 나는 하나 X,

너의 곁의 나 O

진심을 끌어올리는 듣기 :

Fact : 주요 내용 요약

Felling : 진짜 감정 확인

Focus : 알아주면 하는 핵심 메시지 발견

사실 듣기 : 간단 요약, 상대가 들려준 상황을

짧게 한두 문장으로 정리하여 다시 들려주기

방향 정리 기능, 공감 분위기 형성

"그러니까 ~~라는 말이지?

"난 이렇게 이해했는데, 맞아?

"비즈니스에 유용(회의, 미팅)

감정 듣기 : 사람의 감정을 파악하여 말로 표현  
상대방 감정의 존재를 확인시켜 줌  
"(감정)~~ 했겠다

핵심 듣기 : 속마음, 핵심 메시지 파악  
상대방을 OK관점으로 보기,  
긍정적인 의도 파악: 첫 마음 찾아주기

## 말하기

효율적이고 청조적이며 관계적인 대화: 질문

질문의 힘 : 질문에 화살표가 있어서 조준점이  
명확하다

답변을 위해 생각하다보면 고민이 정리된다

반대 : 상대의 생각을 바꾸려면 청개구리 됨

질문의 어려움 : 관여, 조직문화, 답변의 두려움  
변질(표정, 대화 톤)

마음 열기 : 상대의 흥을 돋우는 질문은 뭘까?  
상대방에게 관심을 가지고 질문하자

참여와 책임 : 주도권과 자율성

자율성: 내가 선택한 걸 누리고자 하는 성향  
질문으로 스스로 걸어오게 하자

(과정과 방법 찾기, 방법에 대해 묻기 등)  
상대방에게 성취를 느끼게 해주자

질문 유의점 : 당장 써먹지 말것, 결과를 바로 기대하지 말 것

1. 질문하고 나면 반드시 기다릴 것

절대로 먼저 답하지 말 것

2. 답의 수준을 따지지 말고 인정할 것

3. 답변을 살리는 피드백 추가할 것(간단히)

질문 전에 상대방과 맺어온 관계를 되돌아보자

질문의 기술 : 학습자의 길 or 심판자의 길

심판자 : 삶에서 문제를 먼저 찾는다.

잘못을 따지고, 상처 후회를 맛본다

학습자 : 문제 속에 교훈을 발견한다.

자신의 책임과 능력을 발휘해서 인생의 의미와 남은 기대를 만난다.

일상에서의 무의식적인 질문이 내 기분과  
행동을 좌우한다.

OPEN 질문법 : P.250

열린 질문 : 받는 사람이 풍성한 생각과 의견을 꺼  
낼 수 있도록 설계한 질문

반대(닫힌 질문) : 단답으로 반환되는 질문

유의점 : 꼬리를 물며 길어지면 몰아붙이는  
느낌을 줄 수도 있다.

가설 질문 : 다른 차원에서 대상을 바라보게 하는  
질문

다른 시간, 다른 위치, 다른 사람을 가정해  
서 질문함해서 놓치고 있는 기회 발견 가능

반대(현재질문) : 현재 확인

목표지향 질문 : 목표를 성취하는 과정에서 예상  
하게 되는 가능성과 기대에 관한 질문

변화를 돕는 도구로써 질문을 사용

변화의 에너지를 복돋아줌, 포기하지 않고  
다시 일어나게 도와줌

반대(장애질문) : 방해원인 분석

어느 하나에 쏠리지 않고 조화롭게  
사용해야함

목표지향 질문 사용 후 장애질문 사용 권고

감정 질문 : 마음과 심정에 초점을 맞춘 질문  
사실 뒤에 감춰진 속사정을 풀어내야 함  
성찰의 시간과 그로 인한 치유를 준다

반대(사실 질문) : 눈으로 확인 가능한 것에  
관한 질문

중립적 질문 : 생각과 의도를 담지 않은 질문  
순수하게 상대방의 의견을 듣고자 하는 질문  
반대(유도질문) : 특정한 방향으로 가는 질문

불쾌감과 압박감과 거부감을 줄 수도.

내 뜻을 확실하게 전함으로 의혹을 피하도록 하자.

상대를 시험에 들게 하는지, 이중성을 담은  
혼란스러운 메시지를 담았는지 성찰하자.

얇고 꾸준히 연습하자



# 말

말 비워내기 : 나이가 들수록 말을 많이 하지 않는지 살펴보자.

침묵과 경청과 질문이 가장 세련된 말기술

책임감 : 순환적인 인간관계 속에서 우리는 유리한 방향으로 마침표를 찍고 싶어한다 (대화의 연속성--마침표의 원리)

말에 책임지기 : 내가 무엇을 더 할 수 있고,  
해야 하는지 판단하고 실행하는 것

대화는 '능력'의 문제이다('대상'의 문제 X)  
이해하기 위한 도구로써 대화를 사용하자

말을 바라본다는 것은 사람을 바라본다는 것이고, 사람에게 대한 이해는 나 자신에서 출발해야 한다.

관계의 법칙 :

1. 사람은 누구나 '나'를 사랑한다.

본능적으로 자신을 정당화하고 보호한다

상대방이 이해되지 않을 때, "지금 무엇이 불안한가"를 생각해보자  
상대가 받아들일수 있는 방식으로 표현  
하자

2. 사랑은 누구나 각자의 '진실'이 다르다  
사람마다 경험 속에서 만들어진 행동양  
식이 모두 다르다.

다른 이의 진실에 귀 기울인 다음 말하자

3. 누구나 건강한 관계를 위해선 '경계'가  
필요하다.

경계가 애매하면 서로 관여하게 되면서,  
의무감과 피로함을 느끼게 된다.

경계가 경직되면 서로 외롭게 만들며,  
서로에게 관심을 거두고 고립시킨다.

'따로 또 같이' 적당한 거리를 두자  
개별성, 연합성의 균형을 맞추자

왈츠의 관계 : 동행



