

## 15강: 대화가 관계를 부드럽게 하다.

학습 목표 : 대인관계의 스트레스는 많은 부분 의사소통에서 나오기 마련입니다. 효율적인 의사 소통은 타인과의 관계에서의 오해와 불필요한 스트레스를 감소시킬 수 있습니다. 이번 강의에서는 경청, 공감과 같이 타인과의 관계에서 부드러운 의사 소통을 증진할 수 있는 방법에 대해서 학습해 봅니다.

## LESSON

1. 경청하기
2. 공감하기

## 1. 경청하기

‘말’과 관련된 속담

- 죽마고우도 말 한마디에 갈라진다
- 혀 아래 도끼 들었다
- 세 치 혀가 사람 잡는다
- 말 한마디에 천냥 빚도 갚는다
- 말 잘하고 징역가라

말과 관련된 속담들을 살펴보면 말 한 마디 한 마디가 하기에 따라서 사람을 살리고 죽이는 큰 힘을 갖고 있다는 것을 보여줍니다. 일상생활을 하면서도 사람들이 서로에게 힘이 되기도 하며, 서로를 상처를 주기도 하며, 오해하고 힘들게 하는 것도 대부분 말에서 시작하는 경우가 많습니다. 주변의 말 잘 하는 사람을 보면 알밋기도 하면서 말 잘 하는 것은 좀 닮아 보고 싶다는 생각은 누구나 한 번쯤은 해봤을 것입니다. 그만큼 말의 위력은 매우 크다고 할 수 있습니다.

하지만 사실 말을 잘 하는 것보다 더 중요하고 어려운 것은 잘 듣는 것입니다. ‘뚫려 있는 귀로 들리는 말을 그냥 들으면 되는데, 남의 얘기를 잘 듣는 것이 뭐가 어려워’라고 생각할 수 있습니다. 하지만 그것이 그렇지 않습니다. 말로 먹고 살아야 하는 사람들인 상담가들도 경청하는 기술을 더 기본적인 것으로 생각하고 이에 대해 많은 시간과 노력을 들여 훈련을 하고 있습니다. 그만큼 경청의 기술이 중요하다는 것이며, 또 어렵기 때문입니다.

그럼 지금부터는 경청은 왜 그렇게 중요한지에 대해서, 그리고 경청을 잘 하기 위해서는 어떻게 하는 것인지를 학습해 보도록 하겠습니다.

## ● 경청은 왜 중요할까

### ① 준비하지 않으면 소홀해진다.

경청이라는 것이 기본적으로 매우 어려운 기술인 이유 중 하나는 말하는 사람과 청취하는 사람들 간에 정보 처리에 있어서 차이가 있기 때문입니다. 말을 하는 사람은 분당 100-140 단어 정도를 이야기할 수 있는데, 말을 듣는 사람은 분당 600 단어까지 이야기를 듣고 그 정보를 처리할 수 있습니다. 거기다 전달되는 내용이 지루한데다가 내가 예측 가능한 이야기라면 어떨까요? 이건 마치 고등학생한테 초등학교 수학 문제를 풀라고 내주는 격이지요. 그것도 마치 한 자릿수 덧셈을 반복적으로 해야 하는 상황인 것입니다.

따라서 적극적으로 들을 준비가 되어 있지 않으면 말하는 사람은 언제든 듣는데 소홀해지기 마련입니다. 그만큼 경청을 할 필요가 있는 상황이라면 경청을 할 준비를 하고, 그 기술을 익혀 준비를 해야 합니다.

### ② 들어라, 그러면 알리라.

너무 당연한 이야기이지만, 내가 필요한 정보는 내가 말한다고 나오지 않습니다. 내가 말을 하는 것은 내가 가진 정보를 상대방에게 전달하는 것일 뿐입니다. 내게 필요한 정보는 상대방의 입에서 나옵니다. 그만큼 상대방의 입에서 쏟아지는 말을 잘 들어야 정보를 습득할 수 있는 것이지요.

### ③ 내가 너를 이해한다.

상대방의 말을 잘 듣는다는 행위는 말을 하고 있는 상대방에게 ‘내가 이해받고 있다’는 느낌을 건네줍니다. 예를 들어볼까요? 회사의 상사에게 결재를 받기 위해 서류더미를 들고 갑니다. 머릿속으로는 결재를 받기 위해서 어떻게 이야기를 할 지, 어떤 질문이 나오면 어떻게 대답할 지 시나리오를 수 십 번도 더 생각해 봅니다. 그리고 노크를 하고 방으로 들어가 마주 보고 앉아서 이야기를 시작할 때, 사적인 전화가 상사에게 걸려 옵니다. 상사는 전화를 받으며 계속 이야기하라는 싸인을 보내고, 난 뻔뻔하게 통화 방해되지 않을 정도로 준비해온 시나리오대로 말을 합니다. 상사는 전화에 집중하고 난 틀어놓은 녹음기처럼 떠돌고 있고. 상사의 전화 통화와 내 말이 거의 동시에 끝나고, 들려오는 상사의 한 마디. ‘어, 수고했어.’ 그리고 떨어지는 결재. 이런 경험 한 번쯤은 있지 않나요?

그 때 기분 기억하세요? 그런 경험이 없다면 그 때 기분을 상상해 보세요. 무시당했다는 느낌이었죠. 남의 이야기를 잘 듣는다는 것은 ‘내가 너의 말을 가치 있게 듣고 있다’는 표시이며, 이는 말하는 사람에 대한 존중을 표현하는 것으로 이해됩니다. 경청하는 기술은 결국 예의 바른 사람이 되는 기술이기도 한 거죠.

## ● 경청의 기술

훌륭한 경청자가 되는 지침은 의외로 단순합니다. 그리고 우리가 이미 유치원에

서부터 배웠던 내용들입니다. 하지만 쉬운 원칙일수록 지키기가 쉽지 않죠. 예전에 배웠던 기술들을 다시 한 번 익히고 적극적인 노력을 통해 좋은 경청자가 될 수 있을 것입니다.

#### ① 집중하라

가장 중요한 기본적인 원칙은 말을 하는 사람들에게 집중하는 모습을 보이는 것입니다. 너무 당연한 이야기이지만, 너무 많은 사람들이 이 원칙을 지키지 않죠. 사무실에서 누군가 불렀을 때 입으로는 대답을 하면서 눈은 여전히 서류와 컴퓨터에 파묻어 둔 사람들이 수없이 많습니다. 눈을 맞춰 주는 행동은 ‘내가 너의 이야기를 듣고 대화할 준비가 돼 있다’는 표현입니다. 물론 부드러운 표정이 같이 따라와 줘야겠죠. 또한 몸도 역시 말을 하는 상대방을 향해 있어 줘야 합니다. 하지만 다리를 꼬거나 팔짱을 끼는 행동은 자칫 대화자가 아니라 평가자의 이미지를 줄 수 있으니 때에 따라서는 조심해야 합니다.

#### ② 반응을 보여라

자신이 강의를 하는데 사람들이 눈을 들어 쳐다보고는 있지만 마치 마네킹과 같이 어떠한 반응도 없다면 어떤 느낌일까요? 말을 하는 사람은 말을 하고 싶어서 말을 하는 것이 아니라, 자신이 하고자 하는 얘기를 상대방에게 전달하는 것이 목적입니다. 자신의 이야기를 상대방이 어떻게 받아들이는지에 대한 정보를 늘 원하게 되어 있습니다. 말하는 사람의 이야기에 대해 이해하고 있음에 대한 아주 간단한 정보는 상대방이 편안하게 이야기를 진행하는데 도움을 줄 수 있습니다. ‘예~’, ‘음~’과 같은 음성이나 고개를 끄덕이는 행동, ‘그렇군요’와 같은 간단한 말만으로도 충분합니다.

#### ③ 질문하라

모르는 것이나 의문 나는 것이 있을 때 질문을 하는 것은 내가 좀 더 심도 깊은 이해를 하는데 필수적입니다. 동시에 내가 상대방의 이야기에 대해 귀기울이고 있음을 알려주는 또 다른 하나의 방법이기도 합니다. 질문을 할 때에는 단순히 ‘예/아니오’로 대답할 수 있는 것이 아니라 개방형의 질문을 해 주는 것이 좋습니다. 그렇게 할 때 더욱 자연스럽게 많은 대화가 진행될 수 있습니다.

#### ④ 메모하라

상대방이 하는 얘기를 가장 큰 목적은 그 사람의 이야기에서 정보를 얻는 것입니다. 머릿속에 새로 습득하는 정보는 1시간이 지나면 절반 이상은 잊는 것으로 알려져 있습니다. 우리 두뇌 전체 기억의 용량은 무한하지만 암송하지 않으면 잠깐이면 습득한 많은 지식을 잃는다는 이야기지요. 그렇다면 머리를 믿기 보다는 다른 기억 방식의 도움을 받아야 합니다. 머리 대신 손을 이용하는 것이지요. 메모는 기억의

한계를 보완해주는 역할을 하는데 충분합니다.

또한 메모를 한다는 것은 말을 하는 상대방에게 자신의 이야기가 충분히 가치가 있음을 보여줌으로써 상대방에게 존중감을 전달해주는 역할을 합니다. 이야말로 일석이조이지요.

## 2. 공감하기

사람들이면 누구나 자신이 이해받고자 하는 욕구가 있습니다. 사람들이 주변의 사람들과 함께 관계를 가지는 이유가 근본적으로 자신 혼자서는 외롭게 때문에 누군가 나를 이해해 줬으면 하는 바람 때문인지 모르겠습니다. 자신이 이해 받지 못한다고 생각될 경우 사람들은 ‘우주에 홀로 남겨진 것과 같은 외로움’을 느끼기도 하며, 때로는 막가파적인 행동을 하기도 합니다. 더 이상 나를 알아주지도 않는 세상에 한껏 복수하고 싶은 마음이 흉악한 범죄자들이 보이는 행동 이면에 있는 심리적인 현상인지도 모르죠.

그만큼 자신 주변 사람의 마음을 이해해 주는 것은 위력을 가집니다. ‘공감’이란 바로 대화의 상대방이 느끼는 감정과 생각을 그 사람의 입장에서 이해하는 것을 의미합니다. 그 공감을 표현해 주는 것은 ‘내가 너를 이해하고 있다’는 것을 상대방에게 알려주는 것이지요.

공감하기는 상담자들에게는 상담에 있어서 가장 중요한 요소로 작용할 정도로 매우 중요한 기술입니다. 하지만 그 기술이 꼭 상담실에서만 있을 필요는 없겠죠. 일상의 대화에서 공감을 표현함으로써 대화를 더욱 부드럽게 하고 상대방과의 관계를 원활하게 하는 중요한 윤희유 의 작용을 할 수 있습니다.

지금부터는 공감적으로 표현하는 방법은 어떤 것이 있는지 함께 살펴보고 학습해 보도록 합니다.

### ● 공감적으로 표현하기

#### ① 감정을 반영해 주기

가장 기본적으로 상대방에게 공감해 주는 방법은 감정을 반영해 주는 것입니다. 방법은 이렇습니다.

#### ● 감정 반영 방법

.~ 하니깐(~ 할 때) ~한 느낌이 드는군요,

예를 들어, 서류 마감기한을 마치지 못해 상사에게 꾸중을 듣고 온 동료가 있다고 합시다. 흔히 하는 말은 “그러기에 진작하지 그랬니?”라는 말이지요. 물론 이런 이야기도 역시 그 사람을 위해 하는 말이라는 것은 압니다. 진작 준비를 해서 좋은 성과를 내는 것이 좋지 않겠냐는 의미가 담긴 일종의 충고라고도 할 수 있을 것입니다. 하지만 그 때 상대방의 느낌은 어떨까요. 그 상황에서 그것을 충고로 받아들

일 수 있는 사람은 많지 않을 것입니다. 자신을 비난하고 힐난한다고 생각할 것이며, 그런 비난을 하는 상대가 더 밋게 느껴질 것입니다. 마치 혼내는 시어머니보다 말리는 시누이가 더 미운 것처럼 말이죠.

그런 상황에서 감정적 표현 방법은 어떤 것이 될까요? “부장님한테 잔소리 들어서 힘들겠네”라거나 “바빠서 마감기한 마치기가 쉽지 않았지?”라는 표현이 훨씬 부드럽게 그 사람은 상황에 대해서 좀 더 편안하게 대처할 수 있을 것입니다. 만약 하고 싶은 충고가 있다면 그 다음에 해도 늦지 않는 것이지요.

내 앞에 앉아 나와 대화하고 있는 상대는 늘 인간입니다. 인간은 늘 이해받고 싶은 욕구를 가지고 있으며, 그 사람에 대해 공감해 주는 것은 다른 천 마디의 충고보다 더 중요할 수 있습니다.

## ② 바꿔 말해주기

대화를 하고 있는 상대방의 말을 듣고 그 사람에 대한 공감어린 반응 중 다른 하나는 그 사람이 가지고 있는 생각을 다시 한 번 말을 해 주는 것입니다. 마치 거울과 같은 역할을 하는 것이지요. 그렇다고 상대방의 말을 하나 하나 똑같이 이야기 하라는 것이 아닙니다. 내가 이해한 바를 상대방에게 전달해 주면 되지요.

이것 역시 대화의 상대가 스스로 자신이 이해받고 있다는 느낌을 가지게 하는 중요한 방법입니다. 그리고 또한 자신이 생각했던 바를 다시 한 번 객관적으로 생각해 볼 수 있는 기회를 갖게 하는 것이지요.

## ③ 질문을 통해 확인하기

질문은 경청을 하고 있음을 보여주는 좋은 기술이라고 했었습니다. 상대방으로부터 또다른 정보를 얻을 수 있는 기술이기도 하지요. 또한 공감을 표현하는데에도 질문을 사용할 수 있습니다. 상대방이 하는 말에 대해서 자신이 제대로 이해했는지를 내 쪽에서 질문을 통해 다시 한 번 확인해 보는 것입니다. 이때에도 상대방이 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 할 수 있습니다. 하지만 지나치게 질문만을 반복을 하게 되면 상대방은 취조 받는 느낌을 갖거나 혹은 질문에 대한 대답에 쉽게 지칠 수 있습니다.

공감은 내가 상대방의 생각에 지지하거나 동의한다는 것을 표현하는 것은 아닙니다. 또한 동정심을 표현하는 것은 더더욱 아닙니다. 그리고 공감은 대화 그 자체도 아니며, 공감한다는 표현만으로 대화가 가능한 것은 아닙니다. 내가 상대방을 이해하고 있음을 표현하는 것이지요. 공감을 표현하는 것은 상대방을 편안하게 해 주며, 대화를 부드럽게 할 수 있는 역할을 합니다. 이를 통해 대인관계에서 불필요한 갈등을 줄일 수 있으며 또 갈등의 상황에서 스트레스를 줄일 수 있기도 합니다.

대화에서 작은 변화를 통해 사람들과의 관계에서 큰 이득을 보고 싶으신다면, 대

화의 방식에서 변화를 시도해 보세요. 사람들과의 관계가 한결 부드러워지실 것입니다.

#### **학습정리**

1. 다른 사람의 이야기를 듣는 경청은 단순히 정보를 습득하는 것뿐만 아니라, 그 사람에게 이해받고 있다는 느낌을 전해 줄 수 있습니다.
2. 경청하고 있음은 상대방에게 집중하고, 반응을 보이며, 질문을 하고, 메모하는 행동을 통해 드러낼 수 있습니다.
3. 공감은 상대방이 느끼는 감정과 생각을 그 사람의 입장에서 이해하는 것으로, 감정의 반영, 바꿔 말해주기, 질문을 통해 확인하기를 통해 가능합니다.