

정리하기

1 공감(Empathy)하기

- 공감은 상대방이 경험하는 것을 존중하는 마음으로 이해하는 것
- 상대방의 생각으로 인해 느껴지는 몸과 마음의 느낌을 현재로 돌아오게 하는 것
- 다른 사람을 판단, 비판, 분석, 비난, 비교하지 않으면서, 마음으로 연결할 수 있는 관찰-느낌-욕구의 방법으로 공감으로 듣는 것
- 중요 요소: 나의 의견이나 판단, 선입관을 내려놓고 나의 존재로 들어주려는 의도

정리하기

2 공감하기의 방법

- 몸공감 = 비언어적인 공감
 - 눈공감: 눈빛으로 공감, 걱정과 염려의 눈은 부드러운 눈
 - 호흡공감: 숨으로 공감, 대화하고 있는 상대방과 호흡을 같이 하면서 공감
 - 동작공감: 몸으로 공감, 상대방과 비슷한 몸짓을 하는 것
- 말공감 = 언어적인 공감
 - 되짚어 주기: 상대가 관찰한 내용을 다시 말해 되짚어 주는 것
 - 요약, 느낌(명료화): 상대방이 말한 내용 중 핵심 요약을 말해주는 것
 - 요약, Need · 열망, 느낌: 상대방이 관찰한 것의 핵심 요약을 말해주는 것

정리하기

3 공감적 경청의 보상

- 상대방이 감정의 홍수에서 빠져 나올 수 있음
- 상대방이 내 말을 경청하게 됨
- 수용적이 됨
- 배우자나 자녀가 정직하고 개방적이 되며 자존감이 높아짐
- 문제해결 능력이 높아짐
- 관계의 질이 높아짐
- 치유효과가 있음
- 상대방을 책임감 있는 사람으로 키울 수 있음

정리하기

4 경청기술을 향상시키는데 도움이 되는 지침

- 공감을 할 수 있는 때를 알아야 합니다.
- 공감할 수 없는 경우를 알아야 합니다.
- 연습을 해야만 경청능력이 생깁니다.
- 너무 빨리 단념하지 마십시오! 시간이 걸립니다.
- 상대방이 스스로 문제를 해결할 수 있도록 도와 주십시오.
- 공감의 부자연스러움을 받아들이십시오.
- 여러 다른 기술, 즉 소극적 경청, 인정하는 반응, 마음을 여는 언어 등 다양한 경청기술을 활용하십시오.
- 상대방이 정보를 필요로 할 때에 정보를 주십시오.
- 당신의 공감이 상대방을 괴롭히거나 강요하는 것이 되지 않게 하십시오.