



사람 對 사람

커뮤니케이션
기본이론



”



소통을 위한 대화의 기본 원칙

서로 잘 해보려고 해도 자꾸 어긋나는 대화. 처음 의도는 그렇지 않았는데, 대화를 하다 보면 점점 감정이 상해간다. 가장 중요한 건 상대방에 대한 존중의 마음이며, 같은 내용이라도 어떻게 말해야 상대방이 좋게 받아들일 수 있을지 생각해야 한다. 그리고 여기에 말하는 기술이 더해진다면, 완벽한 대화가 성립되는 것이다.

대화, 가장 중요한 건 상대방에 대한 존중 (Respect, 尊重)



“누군가에게 말을 걸어보면 그 사람의 반응에서 서로 통할 수 있는지 그렇지 않은지 느낄 수 있다. 오랜만에 만난 지인에게 “어떻게 시간이 흘러도 외모가 그대로세요? 혹 방부제라도 드세요?”라고 유머를 던졌다고 하자. 감각이 있는 사람이라면 “어머! 들켰네요”라고 반응하며 웃을 기회를 자연스럽게 만든다. 아니 이렇게 받아치는 능력이 없더라도 유쾌한 마인드를 가진 사람은 “에이 oo님은 저보다 훨씬 좋은걸 드시나 본데요 월 ~ 여전히 너무 멋지세요”라고 두 배의 칭찬을 건네기도 한다. 고지식하고 원칙적인 사람은 상대가 방부제 드시냐고 농을 건네면 진지한 표정으로 이렇게 말한다. “사람이 방부제를 먹어서야 되겠습니까? 밥 잘 먹고 운동하면 그게 비결이겠지요”라는 정확한 답을 건넨다. 아주 바른말이지만 더 이상의 대화 무드는 조성되지 않는다.



말의 분위기를 파악해야, 상대가 던진 말이 유머인가? 불평인가? 아니면 부탁인가?

“말의 능력은 지식이나 교양에 의해 좌우되지만 말의 분위기를 파악하는 능력은 그 사람의 사회지능(SQ)이다. 상대가 던진 말이 유머인지 불평인지 아니면 부탁을 하는 상황인지 가늠하는 능력을 말한다. 그것이 무엇인지 정확하게 파악하고 그에 걸맞은 응답의 기술을 발휘하는 것이 바로 매력적인 대화 상대가 되는 지름길이다.

무수한 말, SNS 등 말은 많지만, 쌍방 커뮤니케이션은 어려워



” 급변하는 사회에서 많은 사람들은 이러한 쌍방 커뮤니케이션에 대해서 어려움을 호소한다.

이에 관한 책들도 무수히 쏟아지고 있지만, 우리들은 여전히 상호 호감적인 대화를 하는 것에 대해 항상 부담스러워 하기는 마찬가지이다.

그렇다면 우리가 일상생활을 하면서 보다 많은 사람들과 공감대를 형성하고 그들과 좋은 관계를 유지해 갈 수 있는 대화법은 무엇일까?

[행동 경로]



가장 중요한건 잘못된 스토리 인식으로 인해 감정과 행동을 유발함을 인지하자 즉, 스토리가 마음대로 만들어지는 것을 예방하라는 것이다. 감정의 열쇠라 불리는 스토리는 그것을 듣는 상대방의 감정을 건드려 거스르는 행동을 유발시키는 역할을 한다. 상황을 사실만으로 전달하게 되면 상대가 수긍할 내용인데도, 굳이 그 사실에 덧붙여 동기가 무엇인지 미리 추측하고, 그 사람에 대한 판단을 미리해 버린다. 그렇게 되면 그 판단은 감정을 일으키게 되고, 결국 상대는 그 감정에 따라 행동하게 된다

가장 큰 적은 내 생각, 내 추측 만으로 판단을 하면 오해만 생겨



” 간혹 사람들은 자신이 스토리를 만들었다는 것조차 인식하지 못한 채, 상황에 대한 스토리를 굉장히 빠르게 만들어 내기도 한다. ‘가장 큰 적은 내 생각이다’는 말에서도 알 수 있듯, 부정적인 생각은 우리의 감정을 증폭시키고 대화 시 최악의 행동을 하게 만들기도 한다. 그러므로 대화 진행시에 상황과 스토리를 분리하는 습관을 익혀야 한다.
항상 자신이 얘기하는 것에 대한 정확한 주제를 인지하자.

위험한 대화, 감정부터 표현하는 것



” 더 위험한 대화는 상황과 스토리를 건너뛰고 자신의 오랜 경험, 추측, 환경에 의해서 감정부터 표현하는 것에 있다. 어떤 상황에 대한 감정부터 말을 해서 서로 간에 감정끼리 부딪치고 있는데, 여기에다 스토리까지 만들어 상대를 공격하게 되면 결코 원하는 결과를 얻을 수 없을 것이다. 사람에게 거스르는 감정이 일어나면 그가 가지고 있는 지혜의 샘이 막혀버리고, 결국에는 최악의 행동을 선택하게 된다.
스토리와 감정이 앞서지 않는 상황만을 보고 내가 바라는 관점에서만 긍정적으로 대화를 이끈다면 상대와 마음이 통하는 대화를 이끌어 갈 수 있을 것이다.



편안한 분위기를 이끌어야 한다. 스몰 톡을 연습해야 함

” 그리고, 마지막으로 상대방이 친밀감을 느낄 수 있도록 편안한 분위기를 이끌어야 한다.

일반적으로 어색한 분위기를 해소하고 친근감을 느낄 수 있는 가장 좋은 스몰톡을 연습해야 한다. 예를 들어 ‘집이 가까우신가요?’, ‘식사는 하셨는지요?’, ‘오늘 날씨는 참 따뜻하지 않나요?’ ‘아이가 참 똑똑해보이네요’ 등과 같이 상대방과 부담없이 나눌 수 있는 소재를 통해 대화를 자연스럽게 이끌어갈 수 있는 기술이다. 또한 대화하면서 감정이 풍부하게 전달되어야 하며, 이를 위해 자연스런 터치도 필요하다. 대부분 의식적으로 터치를 하려고 노력하지만 솔직히 여성들에게는 어디를 어떻게 해야 할지 모르겠다는 의뢰인은 곤란함을 토로하기도 한다.

여성들은 등 두드리는 것은 좋아하지 않는다. 팔을 터치하되 치거나 잡는 것이 아니라 세 손가락 정도를 사용해 살짝 갖다 댄다는 느낌으로 가볍게 터치한다. 다섯 손가락을 다 사용하면 감정표현으로 느껴질 수 있으니 이 점도 주의해야 한다. 무엇보다 자연스런 터치는 스몰 톡과 함께하는 터치일 것이다.

대화를 할 때, 표정과 순간적인 제스처가 중요



” 상대방이 호감을 느끼는 대화법. 이에 중요한 역할을 하는 것이 더 있다. 바로 대화를 하고 있는 나 자신의 표정과 순간적인 제스처다.

멋진 대화를 나누고 있는데 상대방의 표정이 부담스럽다면 어떨까. 나는 심각한데 상대 표정이 유난히 밝다면 이 또한 진심의 대화가 어려울 것이다.

상담스킬의 밀러링 기법을 통해 상대 표정을 거울처럼 따라해 보는 것이다.

대화내용이 밝은 내용이라면 화자와 마찬가지로 밝게 미소 띄어주고, 속상한 내용이라면 다소 안타까운 표정을 지어서 상대와 마음으로 소통할 수 있는 반응을 보여주자.

대화는 사람들이 함께 생각하며 의견을 교환하는 관계

- 함께 생각한다.
- 자신의 입장에서 물러설 수 없다는 자세를 버려야 한다.
- 확고한 생각 또는 고정관념에서 벗어나 관계에서 얻을 수 있는 가능성에 귀를 기울여야 한다.

” ‘대화는 사람들이 함께 생각하며 의견을 교환하는 관계’ 라고 정의한다. 함께 생각한다는 것은 자신의 입장에서 물러설 수 없다는 자세를 버려야 한다는 의미다. 확고한 생각 또는 고정관념에서 벗어나 관계에서 얻을 수 있는 가능성에 귀를 기울여야 한다. 그리고 나서 진정한 의견을 교환하도록 하자.