

올바른 의사소통기법

윤 은 주

(나우심리상담연구소 소장)

사람들은 혼자서 사는 것이 아니라 여러 사람과 더불어 살아간다. 그래서 개인이 혼자서 어떻게 살아가는가를 밝히고, 사람들이 어떻게 어울리며 살아가는가를 이해하고 설명하고자 한다. 이것은 주로 사회심리학 분야에서 다루게 된다.

사회심리학 분야의 주제는 크게 사회적 사고, 사회적 영향, 그리고 사회적 상호작용 및 관계로 나눌 수 있다. 이 장에서는 사람들이 사회생활을 하면서 직면하게 되는 다양한 인간관계에서의 효과적인 의사소통에 대해서 살펴보기로 한다.

일찍이 토마스 고든 박사는(Thomas Gordon. Ph. D.)는 1950년부터 기업체에서 문제를 진단하고 스스로 해결할 수 있도록 자문을 해왔다. 그는 40여년을 두고 의사소통을 통한 인간관계 개선에 관하여 연구를 거듭해 왔다. 사회과학자들에 의하면 '심리적으로 건강한'사람들과 역할을 효율적으로 수행하고 있는 조직들의 특징은 모두가 효율적으로 의사소통을 하고 있다는 점이다. 고든에 의하면 심리적인 건강, 또는 조직의 원활성을 위해서는 먼저 필연적으로 의사소통을 보다 효율적으로 하는 법부터 배워야 한다.

이러한 의사소통은 크게 두 가지 종류가 있다. 대체적으로 언어적 의사소통과 비언어적 의사소통으로 구분하여 설명을 하고 있다. 의사소통은 본질적으로 잘 안되는 것이 정상이다. 최근 의사소통의 생명이 스피드인 것처럼 여겨지고 있다. 하지만 이러한 의사소통은 언어적 기법만으로 이루어져있다. 하지만 언어적 기법보다는 비언어적인 기법이 훨씬 대화에서 중요하다. 실제로 의사소통에 관한 연구 결과, 말의 내용은 전체 의사소통에서 7%만을 차지하고, 말투나 억양이 38% 정도, 몸짓이나 표정, 자세, 분위기와 같은 비언어적인 요소가 55%를 차지한다고 한다.

1). 잘 들어주기

잘 들어준다는 것이 쉽게 느껴지는 경우도 있지만 상대방이 정말 잘 들어주고 있구나라는 느낌을 받도록 잘 듣는다는 것은 굉장히 노력과 에너지를 필요로 하는 작업이다. 대화를 할 때 성급하게 대화를 이끌려고 하지 말아야 한다. 상대방이 자기 이야기를 꺼낼 때 까지 충분히 기다릴 줄 알아야 한다. 그리고 상대방이 입을 열어 말을 시작하면 이때 열심히 들어주어야 한다. 말이 능숙하지 않은 상대방이 어쩌다 몇 마디 웅얼거리거나 무엇인가를 어눌하게 표현할 때 이를 놓치지 말고 잘 들을 수 있어야 한다. 흔히 말이 많은 사람과와] 대화를 하는 경우 상대방의 말을 흘려들을 때가 있다. 이것 역시 잘못된 행동이다. 상대방은 자신의 말에 주의를 기울이는지 관찰하면서 대화를 한다. 만일 자신의 말에 관심이 없다고 느끼면 상대방은 대화에 흥미를 잃어버린다.

의사소통과정에서 가장 중요한 상대방에 대한 이해는 상대방을 잘 듣는 데서부터 시작이 된다. 그렇다면, 상대방을 잘 듣는다는 것은 상대방의 무엇을, 어떻게 들어야 한다는 것을 의미할까?

Body- 상대방의 비음성언어를 잘 들어야 한다.: 비음성적인 언어로 상대방들은 자신의 음성언어로 전달하는 메시지를 보다 강조하거나 혹은 부정하게 된다. 예) 시선처리, 입모양, 얼굴표정, 고개움직임, 어깨움직임, 팔과 손의 동작, 다리와 발의 동작, 전체 몸의 자세, 목소리 높이와 빠르기, 복장, 화장, 두발상태 등

Mood & Word-상대방의 음성언어를 잘 들어야 한다.: 음성언어란 바로 말해진 내용에 해당되는 것인데, 말해진 내용은 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 상대방이 경험한 사실이나 사건이며, 둘째는 상대방의 생각, 셋째는 상대방의 감정 또는 정서이다.

2) 잘 묻기

잘 묻는다는 것은 상담이나 대화에서는 중요한 기법이다. 잘 묻게 되면 상대방으로 하여금 스스로의 문제에 대해 생각해볼 수 있도록 자극을 하여 줍니다. 또한, 질문에 답하는 과정에서 스스로가 자신의 문제에 대한 이해를 하게 되고 문제해결점을 찾아가고 변화에 대한 필요성을 받아들이게 됩니다.

: 개방적이고 돌직구가 아닌 간접적인 질문을 하라

- ① 개방적-너는 차례를 잘 지키는 것 같아 보이던데...너는 어떻게 생각하니?
- ② 폐쇄적-내 생각에는 네가 차례를 잘 지킨다고 생각하니? 너는 차례를 잘 지키니?
- ③ 직접 질문-네가 복도를 뛰어 다니데 대해 어떻게 생각하니?
- ④ 간접 질문-네가 복도를 뛰어 다닌데 대해 여러 가지 생각이 들겠구나.

3) 긍정적으로 보기

상대방의 말이나 행동, 태도 등 상대방의 언어적, 비언어적 메시지에서 긍정적인 면이나 바람직한 면을 찾아 부각시키는 기법이다. 이러한 긍정의 최고 단계는 존재 자체에 대한 긍정적인 관점이다.

4) 효과적인 다양한 기법

서로간의 효과적이며 생산적인 인간관계가 형성되려면 먼저 상호간에 신뢰관계가 형성되어야 한다. 서로에 대한 믿음과 편안한 마음으로 자신의 얘기를 할 수 있을 때 상대방의 성장을 위한 촉진자의 역할을 할 수 있는 것이다. 효과적이고 생산적인 인간관계를 형성하기 위한 기법들을 적절하게 활용할 필요가 있다.

가. 관심기울이기(attending)

상담자가 상대방에게 관심을 기울일 때 사용할 수 있는 미시적 기술은 SOLER라는 말로 요약할 수 있다.

① S: 상대방을 바로(Squarely)본다.

상대방에게 관여하고 있다는 자세를 취한다. 중요한 것은 고개를 상대방에게 향할 때 상대방에게 관심이 있다는 사실을 전달해준다.

② O: 개방적인(Open) 자세를 취한다.

개방적인 자세는 상대방이 하는 말에 마음을 열고 있다는 증거이다.

③ L: 이따금 상대방 쪽으로 몸을 기울인다(Lean)

대화 도중에 몸을 상대방 쪽을 향해 기울이는 것은 상대방과의 커뮤니케이션을 촉진시키는 일종의 신체적 유연성 또는 반응성을 의미한다.

④ E: 좋은 시선의 접촉(Eye contact)을 유지한다.

상대방과 좋은 시선의 접촉을 유지하는 것을 “당신과 함께 있다, 당신에게 관심을 느끼고 있다, 당신이 하는 말을 듣고 싶다.”는 뜻을 전달해 준다.

⑤ R: 편안하고(Relaxed) 자연스러운 자세를 취한다.

나 눈높이 맞추기

다. 잘듣기

라. 보조전략활용

마, 짧고 간결하게

바. 대화내용 확인

사. I/DO-message

- ① 내가 보는 문제점을 구체적으로 밝힌다.
- ② 그 상황에 대해서 내가 느끼는 바를 말한다.
- ③ 나 자신의 이유를 진술한다.
- ④ 내가 원하는 바를 밝힌다(Gorden, 이형득외 역, 1993, 1994).