

상대의 공감을 이끌어 내는 대화의 기술



민 영 옥
한국스피치&리더십센터
원장

I. 소통을 위한 첫 걸음

II. 어떻게 소통할 것인가

III. 효과적인 대화기법

1. 상대를 인정하라
2. 상대를 존중하라
3. 사랑과 절대적인 지지
4. 진실성과 피드백
5. 칭찬의 효과
6. 감동과 힐링, 함께 이루자
7. 진정한 조언은 미래 지향적으로
8. 동기 부여하기
9. 플러스 알파를 만드는 마법의 언어

상대의 공감을 이끌어 내는 대화의 기술

좋은 대화에는 ‘123법칙’이 적용된다. 123법칙이란, 대화 중에 하고 싶은 말을 1분 했다면 2분 들어주는 것이 좋으며, 대화 동안 상대방의 말에 3번 맞장구치는 것을 가리킨다. 따라서 성급한 판단과 평가를 최대한 보류하고 조언과 충고 역시 최소한으로 하며, 하더라도 최대한 나중에 하겠다는 마음으로 대화에 임하는 것이 좋다. 이처럼 자신이 말하는 것보다는 듣는 것이 중요하며, 단순히 듣는 데에 그치지 않고 적극적인 반응과 공감을 해주어야 진정한 경청이 되고 대화가 된다.

I. 소통을 위한 첫 걸음

모든 인간관계는 대화로부터 시작된다. 서로의 눈을 보며 생각을 읽고 대화를 통해서 마음을 읽는 것이다. 대화를 하다보면 사람들의 생각, 느낌, 가치관, 그리고 삶의 목표와 방향, 인격이 보인다.

“말은 인격이다.” 대화를 통해 사람들의 과거, 현재, 미래를 볼 수 있으며, 그 사람의 일생을 볼 수 있는 것이다. 말에는 온도가 있다. 자신을 사랑하는 사람은 긍정적이고 따뜻한 언어를 사용한다.

II. 어떻게 소통할 것인가

상대와 공감하고 교감할 수 있는 가장 기본적인 방법은 상대와의 조화로운 동조가 이루어질 수 있도록 자신을 상대에게 맞추는 것이며, 이를 통해 자연스럽게

게 상대를 이해하게 된다.

주어진 공통 관심사를 통해 다른 사람과 쉽게 공감할 수 있다면, 우리가 원하는 사람과 교감할 수 있다. 상대와 진심으로 교감을 이루고 싶다면, 뭔가에 대해 공감하고 싶다면 당신이 가져야 할 것은 무엇보다도 상대에 대한 관심과 호기심, 관찰과 집중, 상대를 열심히 보고 신중하게 듣고 이해하려는 노력이다. 그런 노력이 있다면 당신은 자연스럽게 상대와 동조할 수 있게 된다.

상대가 천천히 말한다면 당신도 천천히 말하는 것이 좋다. 상대가 흥분되고 들떠 있다면 당신 역시 상대의 상태에 맞춰주는 것이다. 상대가 당신을 진지하게 응시한다면 그 시선을 피하지 말고 진정으로 그의 눈을 응시해 주도록 하자. 상대방은 당신에게 굉장한 친밀감과 더불어 신뢰감을 갖게 될 것이다.

Ⅲ. 효과적인 대화기법

효과적인 대화를 위해서 먼저 상대방의 말을 충분히 들어주어야 한다. 탈무드에 “인간은 입이 하나 귀가 둘이 있다”라는 말이 나온다. 이는 듣기를 두 배 더 하라는 뜻이다. 상대방이 무슨 생각을 하는지, 무슨 문제가 있는지, 듣고 싶은 말은 무엇인지, 욕구(Need)가 무엇인지, 귀로 눈으로 몸짓으로 마음으로 정성을 다해 상대방의 이야기를 들어야 한다는 뜻이다.

잘 듣는다는 것은 일방적으로 자기의 이야기를 하는 것보다는 상대가 이야기하고자 하는 사실적인 내용, 사실의 밑바탕에 깔린 상대방의 기분, 상대가 구체화하지 못했거나 표현하지 못한 숨은 뜻과 기분을 반복, 요약, 공감, 수용하는 것이다.

이러한 일은 잘 들어야 가능한 일이다. 상대방의 말을 끝까지 듣지 않아서 생기는 오해와 성급한 예단으로 진심이 잘못 전달되고 뜻이 왜곡되는 일을 방지할 수 있으며, 자신의 말과 뜻을 상대방이 오해하지 않도록 하여 서로 진정한 소통과 공감, 감동과 힐링에 이를 수 있는 중요한 포인트가 된다.

1. 상대를 인정하라

인간의 욕구 중 가장 강력한 것은 남에게 인정받고 싶은 욕구이다. 메슬로우의 욕구 5단계를 보면 인간은 인정받음을 통해 사랑과 소속감(3단계), 존경받고자 하는 욕구(4단계)를 충족하려 한다. 내가 인정받고 싶다면 상대방을 먼저 인정해 주는 것이 중요하다. 상대방의 이야기를 들으면서 말 속에 담긴 기분을 상대방의 입장에서 받아들이는 일은 대인관계에서 가장 중요한 기술이다.

인정하고 공감해야 편안한 인간관계를 맺을 수 있다. 시시비비를 가리고 비난하고 판단하고 결론 내리기보다는 상대방을 객관적 입장으로 바라보면 모두 이해되고 공감된다. 무슨 답을 주어 해결해준다는 생각 이전에 “그랬구나”라며 끄덕여주고 “잘했어” 또는 “안타깝다”는 위로의 말로 공감해주고 인정해주면 상대방은 감동할 것이다.

2. 상대를 존중하라

이 세상을 살아 갈 수 있는 것은 ‘나’라는 존재감이 있기 때문이다. 내가 존중받지 못한다면 얼마나 외롭고 힘들겠는가? 대화를 하면서 상대방을 진심으로 존중하고 있다는 것을 느끼게 하라. 그렇게 마음에서 우러나오는 따뜻한 정으로 상대를 감싸 준다면 상대방은 안심하고 있는 그대로의 자기를 나타내 보일 것이다. 그러면 자신의 이야기를 충분히 믿고 맡길 수 있도록 신뢰하게 되어서 터놓고 이야기 할 수 있게 되고, 두터운 공감대가 형성되어 친구가 되고 멘토가 될 수 있을 것이다.

한 사람 한 사람의 소중한 인격체가 모여 ‘우리’라는 공동체를 만들어 사는 삶이 된다. 존중하는 마음, 감사한 마음, 아껴주는 마음을 가지고 대화하다 보면 어느새 한마음이 되어 새로운 아이디어도 생기고, 장점도 발견하고, 자신감과 용기가 솟는 대화가 될 것이다. 존중하는 태도가 밑바탕에 깔려 있어야 인간 대 인간으로서의 만남이 가능하다.

3. 사랑과 절대적인 지지

생텍쥐페리는 “사랑은 서로 마주보는 것이 아니라 함께 같은 방향을 보는 것이다”라고 했다. 하나가 되어 주는 것이란 모든 허물까지도 덮어줄 수 있고 두려움, 힘듦, 나약함도 이길 수 있는 대화를 한다는 것이다. 평등하지만 언제까지 동반자로 함께할 수 있는 관계에 대한 믿음이 바탕이 되고 서로의 울타리, 지지자가 되어 항상 내 편이라는 절대적인 믿음을 심어 주는 것이 사람을 얻는 첫 번째 덕목이다. 우리들에게는 선함과 악함, 즐거움과 괴로움, 사랑과 미움, 옳고 그름, 있고 없고가 함께 공존한다.

‘틀림’이 아닌 ‘다름’을 인정하자. 자기 의견만 주장하고 상대방을 지적하기보다는 서로의 생각을 모아 새로운 방향을 제시하고 성장을 도모할 수 있는 생산적인 대화, 응원하고 지지하는 사랑이 충만한 대화를 나누는 사람이 매력적이며 대화의 시간도 아깝지 않다고 느낀다.

4. 진실성과 피드백

신뢰감과 오랜 인간관계를 위해선 나의 생각과 느낌을 있는 그대로 전하는 용기가 필요하다. 또한 우리의 삶은 끊임없는 피드백의 연속이다. 자신들의 행동이 어떻게 전달되었는지 상대방의 반응을 살펴야 하며, 혹여 부정적인 피드백이라도 겸허하게 받아들여 자신을 성장시켜야 한다.

이와 같이 효과적인 대화기법을 통해 소통하고, 공감하여 감동을 줄 수 있으며, 상대방에게 좋은 영향력을 미쳐 변화를 이끌어낼 수 있는 대화로 매력 있는 사람, 호감 가는 사람, 다시 만나고 싶은 사람이 되어야 한다.

5. 칭찬의 효과

“칭찬 한 마디가 내 인생을 바꿔 놓았다”, “칭찬을 받으면 바보도 천재로 바뀐다”는 말이 있다.

칭찬의 신비한 힘! 칭찬의 효과는 위대하다. 칭찬은 놀라운 속도로 자신감과

행복감을 갖게 하고 불가능도 가능하게 만든다. 자신을 칭찬할 줄 아는 사람만이 남을 칭찬할 수 있다. 자기 자신부터 칭찬하라!! 감사한 마음을 가질 수 있음을, 공감할 수 있고, 사랑할 수 있음을!!

그 동안 찾지 못했던 내 장점들을 찾아 칭찬해 보자. 칭찬은 자신을 기쁘게 하고 상대방을 행복하게 하여 공동 승리를 안겨준다. 누구든 만나면 진솔한 마음으로 장점을 찾아내어 칭찬하라. 칭찬은 비용이 들지 않는다. “한 방울의 꿀이 수많은 벌을 끌어 모으지만 1만 톤의 가시는 벌을 모을 수 없다”는 서양 속담도 있다. 긍정적인 면을 강조할 때 불가능할 것 같은 일까지 수행할 수 있게 되는 것이다.

또한 상사는 부하 직원이 잘 하고 있을 때 좀 더 적극적으로 격려해 주고 칭찬해 준다면 좀 더 좋은 결과를 만들 수 있을 텐데 우리는 그 좋은 기회를 그냥 흘려보내곤 한다. 단, 잘못을 했는데도 칭찬을 하거나 실수나 부진한 결과에 대해서도 칭찬을 한다면 오히려 역효과가 나타날 수 있다. 이럴 때는 부진과 실수의 원인을 먼저 진단하고 잘한 부분은 칭찬하고, 부족한 부분은 정확하게 짚어 내어서 실수를 반복하지 않게 격려한다면 다음에 좋은 결과를 기대할 수 있을 것이다.

6. 감동과 힐링, 함께 이루자

대화의 포인트는 소통이다. 소통이 되지 않는 대화는 혼자만의 공허한 울림이 되고 만다. 따라서 상대방의 말을 경청하고 공감하고, 내 생각과 진심을 담아 위로하고 칭찬하고 격려하고 난 다음, 내 자신의 경험과 사례를 들어서 설득하고 손잡아 준다면 감동의 눈물을 흘리고 힐링에 이르게 될 것이다. 상대가 치유받는 순간 나도 힐링이 되는 것이다.

비즈니스 스피치에서 가장 중요시 되는 것은 정보 전달력과 설득력, 신뢰감이다. 그러나 아이러니하게도 정작 이야기를 듣는 사람들에게 최대의 적은 다름 아닌 ‘지루함’이다. 대화의 내용도 중요하지만 말의 억양과 목소리톤의 변화와 적절한 예시로 스토리텔링을 해야 한다. 특히 중요한 내용을 강조할 때에는 그 부분에서 목소리를 한 톤 높여서 이야기하는 것이 효과적이다.

사람은 누구나 자신의 실수보다 남의 실수가 더 커 보인다. 만약 누군가가

잘못을 저질렀다면, 대부분은 ‘실수’일 가능성이 많다. 중요한 뭔가를 미처 알지 못했든가 옳다고 믿었던 정보가 틀렸든가, 나름대로 잘 하려던 것이 어긋났을지도 모른다. 그리고 실수를 한 사람은 대부분 의기소침해지거나 자괴감에 시달리게 된다. 제3자에게 자신의 실수가 탄로 나가거나 그로 인해 누군가에게 손해를 끼친 경우라면 더욱 그럴 것이다.

그가 실제로 잘못을 저질렀는지 여부나 잘못의 크기와 무관한 공격적인 태도는 그 어떤 경우에도 긍정적인 결과를 낳지 못한다. 지적받고 비판받은 사람은 더욱 더 의기소침해져 또 다른 실수를 하게 되고, 지적한 사람과의 관계 역시 꺾여 위지기 십상이다. 물론 잘못을 지적한 사람이 선생님이나 직장 상사라면 직접적으로 내색하지는 못하겠지만, 마음속 깊은 곳 어딘가의 문이 굳게 닫히게 된다.

아마도 대부분 ‘나는 그렇지 않다’고 생각할 것이다. 물론 우리는 대부분 좋은 사람이다. 그러므로 주변인들에게 비판이나 공격보다는 충고나 조언을 하려고 노력한다고 생각한다. ‘내가 잔소리를 하려는 게 아니라’, ‘너한테 뭐라고 하는 건 아닌데’ 혹은 ‘널 위해 하는 말이야’라는 등의 말은 스스로도 많이 하고 주위에서도 많이 하고 주위에서도 많이 듣는 이야기들이 아닌가.

하지만 냉정하게 생각해보자. 정말 ‘널 위해 하는 말’이라면, ‘잔소리를 하려는 게 아니라’면 구태여 그런 말을 덧붙일 필요가 있었을까? 내가 그들에게 했던 것이 정말 그들을 위한 말이었을까? 진정으로 그들이 따뜻하고 고맙게 받아들일 수 있는 조언이었는가? 반대로 나 역시 누군가에게서 그렇게 고마운 조언을 받았다고 느낀 적이 있었는가? 좋은 조언은 공감대를 이루고 애정 어린 마음이 있어야 한다. 아인슈타인의 어머니는 학교에서 돌아와 풀이 죽어있는 아들에게 “사람이 모든 걸 다 잘할 필요는 없단다. 너는 수학과 우주에 관심이 많으니 그 분야를 잘하면 된단다”는 어머니의 조언은 소심한 아인슈타인에게 커다란 기동 역할을 했다.

지적과 조언은 그야말로 종이 한 장 차이라 할 수 있다. 많은 이들이 경험했을 상황을 하나 가정해 보자. 당신이 직장에서 맡은 일을 열심히 하고 있었는데, 그날따라 과도한 업무량에 치여 그만 상사에게 메일로 보고하는 것을 깜박했다고 하자. 당신은 그날 저녁에 있던 약속도 취소하고 종일 식사도 제대로 하지 못할 정도로 쉴 틈 없이 바쁘게 일했다. 그래서 결국 그날 끝내야 할 모든 일을 완벽하게 마쳤다. 말로 표현할 수 없이 피곤한 한편 다소간의 뿌듯한

마음으로 돌아가려고 준비하고 있는 당신에게 상사가 다가온다. “OO씨, 내가 낮에 넘긴 일은 다 됐어요?”라고 물었을 때, “다 했다”고 대답하는 순간 당신은 그것을 상사에게 보고하지 않았다는 것을 떠올리고 ‘아차’한다.

그때 상사는 바로 당신에게 이렇게 말한다. “그럼 먼저 나한테 메일을 보냈어야지.” 당신은 물론 죄송하다고 말할 것이며, 지금이라도 늦지 않았다면 그 자리에서 바로 상사에게 메일을 보낼 것이다. 당신의 실수이고, 상사는 응당 메일을 받았어야 하므로 그것에 대해 지적할 수 있다. 그러나 상사의 그 말이 결코 당신에게 좋게 들리지는 않을 것이다. 당신이 그 순간 많이 피곤하다면, 그 업무에 대한 자부심이나 부담감이 컸다면 혹은 이미 상사에 대한 불만을 가지고 있었다면 당신은 다음과 같이 말하고 싶은 마음을 꼭 참아야 할지도 모른다. “제가 할 일을 안 한 것도 아닌데, 메일은 지금 보내면 될 거 아닙니까?”

여기에서 중요한 것은 과거의 실수는 돌이킬 수 없다는 점이다. 지난 잘못에 대해 ‘이러이러한 것이 잘못 이었다’라는 사실을 이야기하는 것은 잘못을 저지른 이가 누구이든 간에 그의 기분을 상하게 할 뿐이다.

7. 진정한 조언은 미래 지향적으로

우리는 어떤 잘못이나 실수를 통해 일종의 교훈이나 깨달음을 얻을 수 있으며, 이후에는 다시 그런 일을 반복하지 않도록 노력하게 된다. 그렇다면 그 잘못이나 실수는 어떤 일보다 값진 경험이 될 것이다. 해리포터 작가인 조앤 K. 롤링은 “실패 없이는 진정한 자신도, 진짜 친구도 알 수 없다”는 말로 세계 최고의 대학인 하버드 졸업생들에게 실패의 값진 경험에 대해서 조언하였다. “경험을 현명하게 사용한다면, 어떤 일도 시간 낭비는 아니라”라는 로맹의 말처럼, 우리는 얼마든지 지난 과오를 현명하게 활용할 수 있다.

이처럼 우리가 충고나 조언을 하는 이유는 ‘이 다음’을 위한 것, 즉 발전을 위한 것이어야 한다. 그러므로 우리의 조언은 상대로 하여금 이후에 다른 노력을 할 수 있는 의욕을 불러일으킬 때에 효과가 있다. 그렇다면 상대로 하여금 의욕을 불러일으키는, 상대가 고맙게 받아들일 수 있는 조언은 어떻게 할 수 있을까?

가장 중요한 것 중 하나는 잘못 그 자체에 초점을 맞추어 이야기하지 않는 것이다. “왜 나한테 메일을 먼저 보내지 않았지?” 라든가 “네가 저장을 하지

않아서 내 파일이 다 날아갔잖아”라는 식으로 이미 돌이킬 수 없는 과거의 잘못에 대해 이야기하는 것은 상대방을 위축시킬 뿐 결과적으로 문제의 해결이나 앞으로의 개선에 아무런 도움이 되지 않는다. 아마 마음의 문을 굳게 닫은 채 억지로 하는 사과를 받을 수 있을 뿐이다.

그보다는 그 잘못으로 인해 얻은 교훈, 앞으로 나아갈 방향을 중심으로 이야기를 해보자. “다음부터는 나에게 메일 보내는 걸 잊지 않았으면 좋겠어요.” 덧붙여 “이렇게 많은 일을 하루에 다 해내다니 정말 대단하군요. 수고 많았어요. 다음부터는 나에게 메일 보내는 것 잊지 말아요”라고 한다면 금상첨화일 것이다.

또 한 가지 중요한 것은 상대의 실수나 잘못에 대해 체념하거나 단정 짓는 표현을 쓰지 않는 것이다. 모든 경우에 있어 ‘어쩔 수 없다’는 말만큼 사람의 의욕을 꺾기에 효과적인 표현은 없다. 같은 맥락에서 그의 잘못이 항상 반복되어 온 성향이나 성격인 것처럼 말하는 것 또한 대단히 좋지 않다.

예를 들어 “넌 항상 말을 너무 신경질적으로 해. 네 성격이 그런 건 어쩔 수 없겠지만 상대방은 기분이 상할 수 있으니까 좀 조심해줬으면 좋겠어”라는 말을 듣는다면 어떻게겠는가. 본인 스스로가 평소 말을 다소 신경질적으로 한다면 성격이 신경질적이라는 것을 인지하고 있든 그렇지 않든 간에 이런 단정적인 표현은 상대방에게 반감을 주는 동시에 사기를 꺾게 된다. ‘내 성격이 그렇다는데 나보고 어찌란 말인가? 성격이란 그리 쉽게 고칠 수 없는 것이 아닌가? 게다가 이 사람은 이미 이렇게 단정 짓고 있는데 내가 노력한다고 알아주거나 할까? 그런 생각을 하다보면 아마 없던 신경질도 부리게 될 것이다. 그보다는 “네가 한 말은 항상 정확하고 예리해서 도움이 많이 돼. 다만 조금만 상냥하게 말해”라고 말하면 어떨까.

즉 진정한 ‘조언’을 하고자 한다면 상대가 가진 현재의 좋은 점을 먼저 인정하고 미래지향적인 개선과 발전의 관점에서 이야기하는 것이 좋다.

절대 상대방의 잘못에 초점을 두지 말고, 단정 짓거나 체념하는 표현을 쓰지 않는 것도 중요하다. 또한 앞으로의 개선 방향에 대해서 역시 일방적으로 제시하는 것보다는 넌지시 질문해보고 함께 고민하는 태도를 보이는 것이 효과적이다.

보지도 듣지도 말하지도 못했던 헬렌켈러를 박사로 만든 것은 설리반 선생님의 따뜻한 조언이었다. “너는 매우 특별한 아이란다. 마음의 눈으로 나무를 볼 수 있는 ….” 또한 저술가와 구호활동가로 유명한 한비야 씨에게는 사랑의 조

언가 아버지가 계셨다. “비아야 해보거나 하렴”하고 항상 말씀하셨다고 한다. 좋은 조언은 이처럼 큰 사람을 만든다.

8. 동기 부여하기

주어진 환경이나 조건에 따라서는 상대에게 선택의 가능성을 제시하기 어려운 경우가 있을 것이다. 정확하게 정해진 방법과 도구를 활용해 정해진 목표를 달성하는 것이 최우선 과제인 경우, 우리가 자율적으로 무언가를 선택하고 결정하기란 쉽지 않다. 또한 그 때문에 어느 정도 권위를 내세운 명령이 필요한 경우도 생긴다.

권위라는 것이 그 자체만으로 부정적인 의미를 갖는 것은 아니다. 오히려 누구나 존경하고 말없이 따를 수 있게 하는 것이 권위이므로, 때로는 그것을 활용하는 것이 효과적일 수 있다. 단, 상대방에게 권위에 대한 거부감을 유발시키지만 않는다면 말이다.

결국 어떤 경우어나 중요한 것은 상대에게 그것을 따를 수 있는 동기를 부여하는 것이다. 조금만 생각한다면 우리는 모든 경우에 대단히 자연스럽게 상대에게 동기를 줄 수 있다.

표현은 완곡하게 전달은 정확하게, 무언가를 명령하기에 앞서 유사한 내용의 질문을 해보는 것도 좋은 방법이다. “내일이 발표니까 철저하게 준비하도록 해라”보다는 “내일 있을 발표 준비는 잘 되어 가니?”라고 넉넉한 질문을 던져보는 것은 어떤가.

앞의 말은 부담을 주는 동시에 열심히 하고자 하는 의욕을 꺾는다. 그러나 뒤의 질문은 아마도 두 사람이 자연스럽게 현재의 진행상황에 대해서 그리고 앞으로 더 필요한 것들에 대해서 함께 이야기하도록 해줄 것이다.

결국 우리가 상대에게 부탁하거나 권고하고 싶은 내용들에 대해 구체적으로 접근할 수 있게 되는 것이다. 질문 역시 대화의 일부로 질문을 통해 상대의 이야기를 지지하고 더욱 활성화시킬 수 있으며, 대화를 자연스럽게 자신이 선호하는 방향으로 유도하거나 원하는 정보를 얻기 위한 이야기를 이끌어 낼 수도 있다.

9. 플러스 알파를 만드는 마법의 언어

상대방이 어떤 불만을 가지고 있거나 당신을 비판할 때, 불만을 토로할 때 당신은 보통 어떻게 반응하는가? 우리는 대부분 다른 이의 비난이나 공격에 익숙하지 않아 당황하게 된다. 그리고 이에 대응해 함께 화를 내거나 반대로 장황하게 자신이 그렇게 한 이유에 대해 설명하기 마련이다. 그러나 이미 화가 난 상대에게 그러한 설명은 변명으로 받아들여질 뿐이며, 상대의 분노와 불만은 더욱 커지게 된다.

그럴 때에는 “그 말이 옳습니다”라는 말의 힘을 빌려보자. 사람은 본능적으로 자신이 옳다고 믿고 그것을 상대에게 인정받고 싶어하므로, 본인이 인정할 수도 없는 잘못이나 상대의 불만에 대해 “당신이 옳다”고 인정하기란 쉽지 않다. 많은 이들이 “왜 잘못된 것도 없는데 사과를 해야 하죠? 그건 잘못된 것이 아닌가요?”라고 묻는다. 물론 맞는 말이다. 그러나 불평하는 사람은 나름의 이유와 논리를 가지고 있기 마련이다. 만약 그 사람의 말이 사실이라면 일단 “그 말이 옳습니다”라고 인정하고, 필요하다면 사과를 한 후 해결 방안에 대해 고민해보는 것이 현명하다.

일이 왜 그렇게 되었는지, 왜 어쩔 수 없었는지를 설명하기보다는 잘못된 것을 바로잡는 데에 시간을 쓰는 것이 더 효율적이기 때문이다.

불만을 품은 상대의 입장에서조차 만약 우리가 자신의 이야기를 바로 인정해주고 해결 방안에 대해 이야기한다면 태도를 바꾸고 이야기를 들어보려고 할 것이다. 그러나 만약 상대의 말이 사실이 아니거나 절대 동의할 수 없는 내용이라면 일단 최소한 상대방의 심리상태만이라도 이해하려는 노력을 해보자.

어떤 이유에서건 분노해 있는 상대의 감정 자체를 인정하는 것이다. “당신이 화난 것을 이해합니다” 등 상대의 심정에 공감한다는 표현의 말을 한다면 그 뒤에 훨씬 부드럽게 대화를 이어갈 수 있게 된다.

즉 그것은 잘못을 인정하는 것이 아니라 상대의 기분에 대해 공감하고 동정한다는 의미의 표현이므로 그 뒤에는 역시 그 문제나 상황을 개선할 수 있는 방안에 대해 고민하고 이야기하면 된다. 즉, Yes-But 화법이다. 일단, 긍정으로 화답하고 나서 합당한 이유와 반대논리를 피력하는 것이다.

또한 상대방이 어떤 부탁을 했을 때, 그 사람의 마음을 얻는 가장 좋은 방법

은 물론 그 부탁을 들어주는 것이다. 상대의 기대를 저버리지 않고 언제나 “물론 좋아”, “당연히 그렇게 해야지”, “내가 도와줄 수 있어”라고 대답할 수 있다면 얼마나 좋겠는가, 특히 그 상대가 내게 소중하고 가까운 사람이라면 더더욱 그럴 것이다.

그러나 안타깝게도 우리가 모든 부탁을 다 들어줄 수는 없다. 심지어 때로는 상대의 바람을 들어줄 수 있는 가능성이 전혀 없거나 도움이 되는 그 무엇도 할 수 없는 경우도 있을 것이다. 그럴 때 우리는 뭐라고 하면 좋을까?

만약 이런 상황에서 우리가 “...해줄 방법이 없다”라든가 “어쩔 수 없다”라는 등의 표현을 쓰게 된다면 어떨까? 아무리 어쩔 수 없는 상황이라 하더라도 그런 표현이 반복되면 상대는 우리가 자기에 대해 무심하다고 생각하게 될 것이다. 뿐만 아니라 우리 스스로도 반복되는 상황 속에 무력감을 느끼게 된다. 만약 어쩔 수 없이 상대에게 나쁜 소식을 전해야 한다면 “...할 수 없다”든가 “방법이 없다”는 말 대신 “...하기를 바란다”, “...했으면 좋겠다”라는 식으로 순화하여 부드럽게 표현해 보는 것은 어떨까? 이는 상대가 원하는 것을 나도 원한다는 공감의 표현으로 상대와 좀 더 정서적인 친밀감을 느끼게 할 수 있을 뿐 아니라, 상대의 상황에 대해 나 역시 신경 쓰고 걱정하고 있다는 표현을 함으로써 나의 거절이 정말 어쩔 수 없는 것임을 상대에게 느끼게 해준다.

뿐만 아니라 조금이라도 당신이 해줄 수 있는 일, 상대가 얻을 수 있는 일에 초점을 맞추어 이야기해보는 것도 좋은 방법이다. 당신이 해볼 수 없는 일, 상대가 얻을 수 없는 것에 초점을 맞춘 대화는 좋지 않은 상황을 더욱 악화시키고 상대를 코너로 몰고 가는 결과를 낳을 뿐이다. 그러나 반대로 어려운 상황 속에서도 무엇을 할 수 있으며 얻을 수 있을지를 함께 모색하는 대화 속에서는 서로를 좀 더 이해하고 공감할 수 있게 된다. 상대가 원했던 실질적인 도움을 주지 못하더라도 서로 간의 이러한 소통이 가능해진다면 그 정서적인 위로는 그에게 무엇보다도 견줄 수 없는 소중한 선물이 될 것이다.