

# 공감과 소통

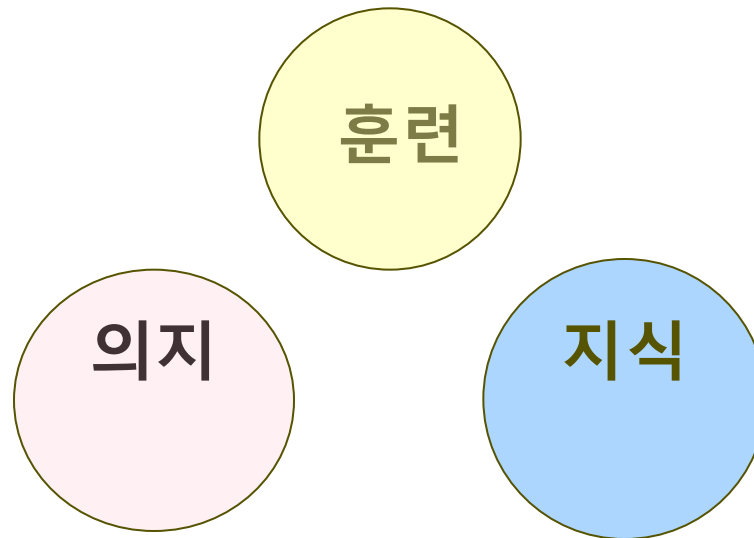
김지홍 교수



# 소통의 3요소



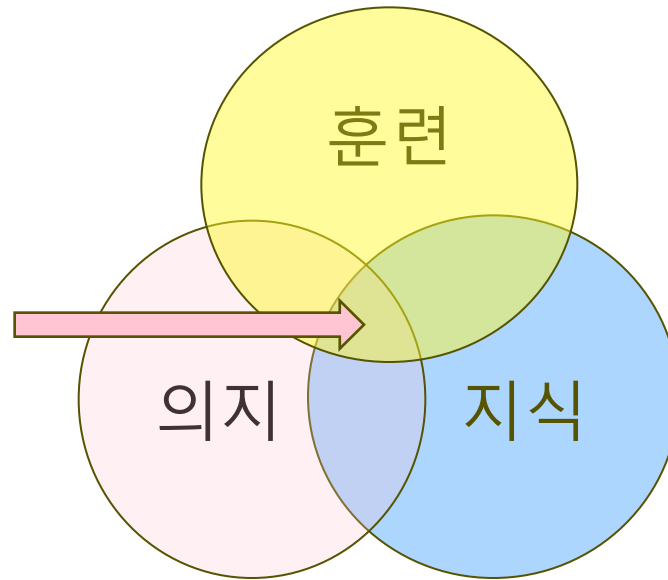
- 의지(Desire): 자기계발, 치유
- 지식(Knowledge): 학습
- 훈련(Exercise): 연습



# 소통의 3요소



**습관  
(Habit)**

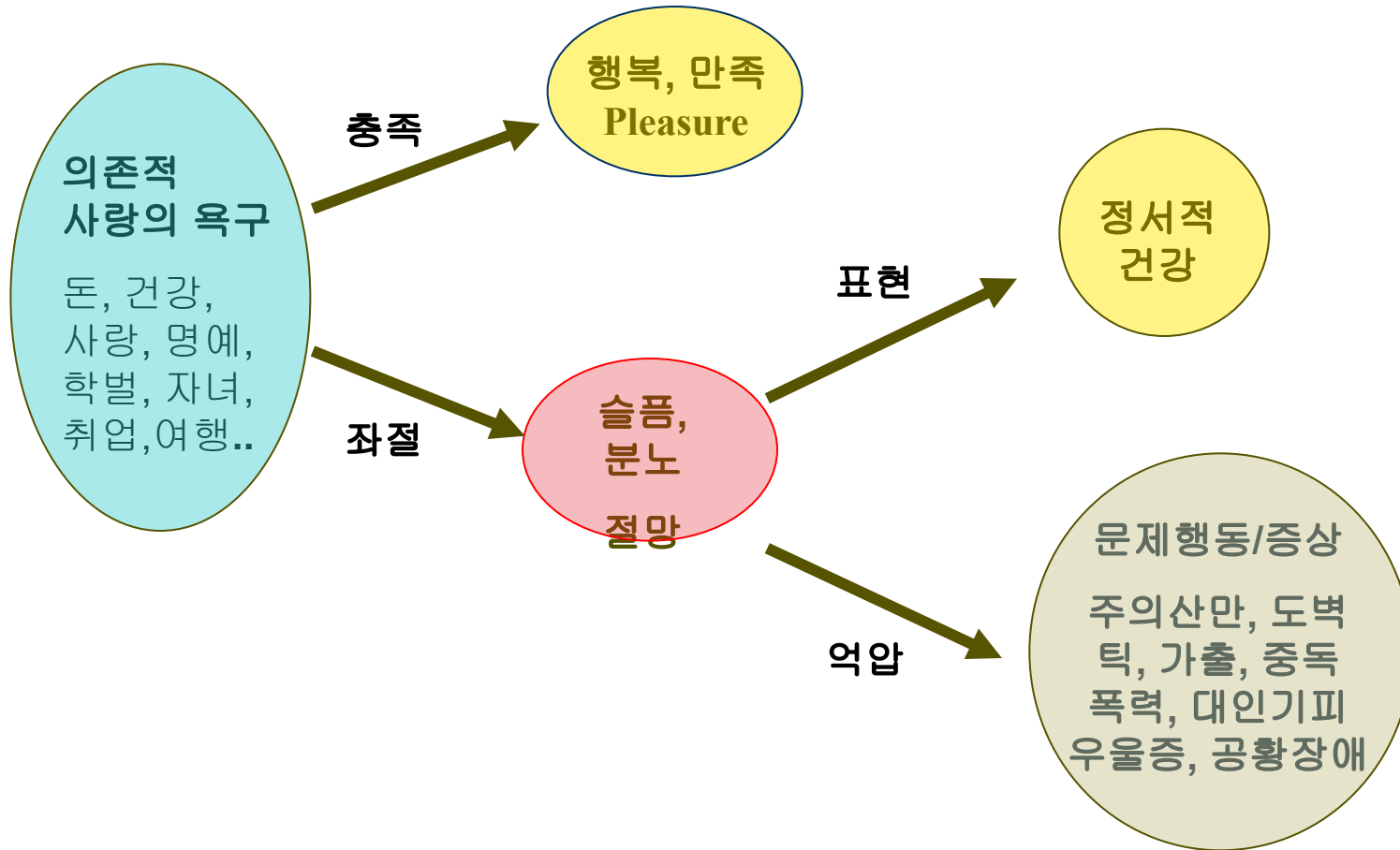


# 소통의 전제



- 인성발달의 이해
- 차이에 대한 이해
- 원가족의 이해

# 인성 발달 모델



# 6가지 상한 감정



- 슬픔(Sadness)
- 수치심(Shame)
- 분노(Anger)
- 공포(Afraid/fear)
- 혐오(Disgust)
- 절망(Desperair)

- 미국의학협회: 질병원인의 75%가 스트레스
- 세계보건기구(WHO): 암의 80%가 유전적 요인이 아닌 생활습관에 기인

# 상 처



- 상처는 **사랑과 용납**을 받지 못한다고 느낄때 일어남
- 용납되지 못한다고 느끼면 **거절감과 무가치감**을 느낌
- 권위자:
  - 상처는 주로 **권위자**로부터 받음: 학대, 폭력, 무관심, 거절, 부정직, 불공평
  - 상처는 **가까운 사람**한테 더 많이 받음
  - 상처의 뿌리는 **원가족(original family)**에 있음: 중독, 정서불안, 학대, 폭력, 이혼, 재혼, 권위적, 편애, 사랑결핍

# 외상(Trauma)의 유형



Trauma A (Absence)	Trauma B (Bad things)
유기, 방치, 무관심, 결핍 (친밀감, 보살핌, 사랑) → 부정적 감정, 감정조절 실패	전쟁, 테러, 폭행, 침범, 고통, 언어폭력 → 정신균열, 기억 및 기쁨 상실
<span style="color: blue; font-size: 1.2em;">Care</span>	<span style="color: blue; font-size: 1.2em;">Cure</span>

외상의 방치: 성적부진, 우울증, 낮은 자존감, 만성적 신체질환, 성격장애, 중독, 성적 충동



# 차이에 대한 이해



- 남자와 여자
- 이면대화
- 원가족
- 성격: MBTI, DISC

# 남성과 여성의 차이



I	II
상대방이 <b>알아서</b> 해주기를 원한다	뭘 <b>알아서</b> 해줘야 하는지 <b>모른다</b>
항상 <b>자기 편</b> 이 되어주길 원한다	종종 <b>심판관</b> 의 역할을 한다
상대방의 침묵을 <b>사랑이 식은</b> 것으로 생각한다	<b>밖에서의 힘든</b> 일을 상대방에게 얘기하려 하지 않는다
고민이 있을 때 누군가와 <b>얘기</b> 하기를 원한다	고민이 있을 때 혼자 <b>동굴</b> 속으로 들어간다
<b>공감</b> 을 원한다	<b>해결방법</b> 을 주고자 한다
친구와는 공감을 잘하나 <b>가족</b> 과는 공감을 잘못한다	가끔은 <b>공감</b> 을 필요로 할 때도 있다

# 이면대화 (Mitigated Speech)



- 표면적 메시지와 숨겨진 메시지인 심리적 메시지가 일치하지 않는 대화
- 예:
  - 남편: 이번 결혼기념일에 뭐할까?
  - 아내: 그냥 집에서 저녁 먹어요. (분위기 좋은 레스토랑에 가고 싶어요.)
  - 아들: 이번 추석에 내려가 볼게요.
  - 어머니: 길도 막히는데 그냥 집에 있어라. (빨리 보고 싶구나)
- 차이: 남자와 여자, 출신지역, 외향형과 내향형

# 원가족의 이해



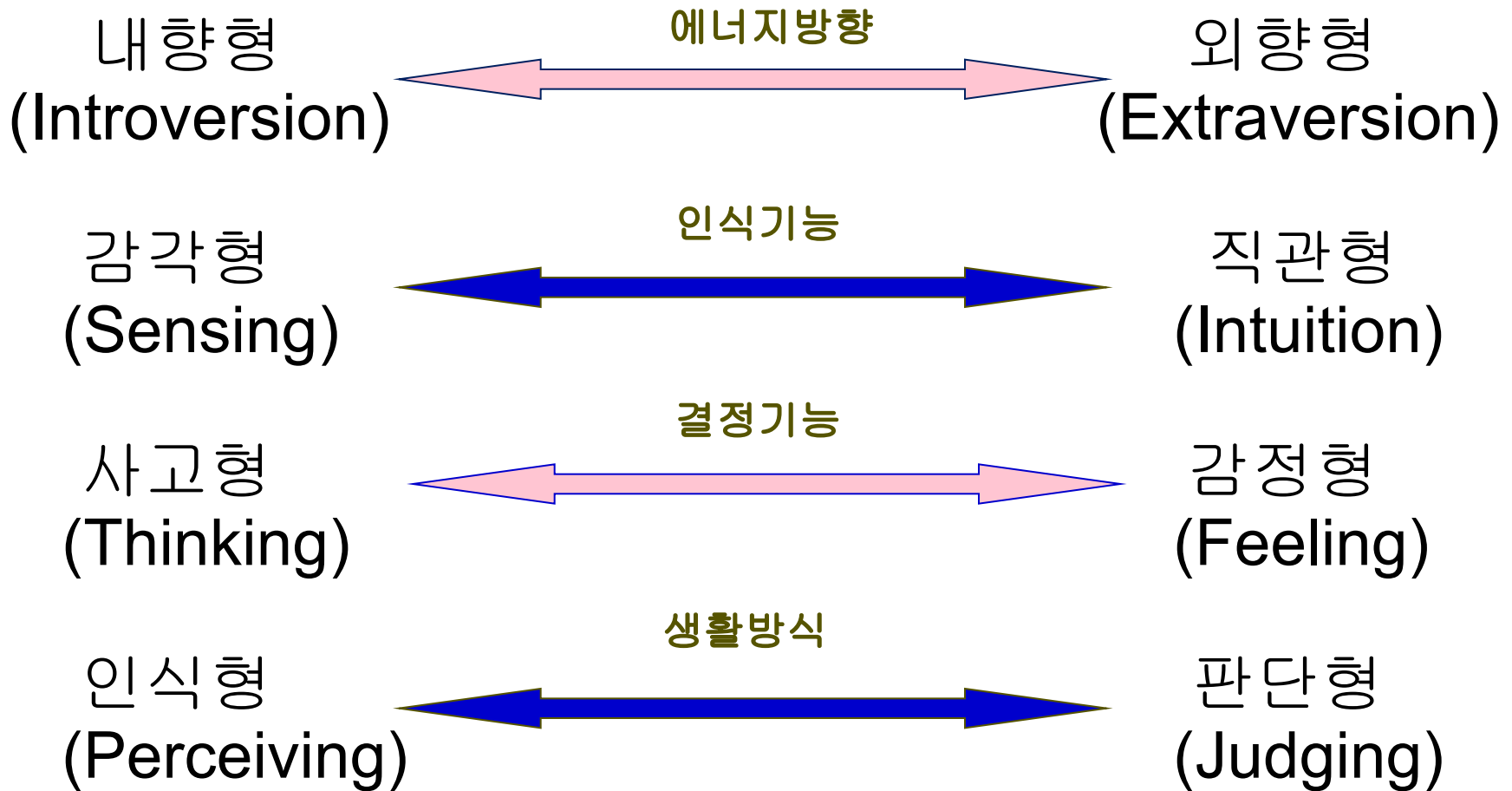
- 원가족(family of origin): 부모, 조부모, 친척 등 본인의 가계
- 성격발달에 원가족이 가장 많은 영향
- 가정에 반복되는 패턴이 있는가?
  - 중독(술, 도박), 애정표현, 친밀도, 대화, 밀착관계, 경계선
- 가정 안에서의 교훈과 message

# 우리나라의 원가족



- 유교적 사고:
  - 남존여비, 계층간 차별, 고부간 갈등
  - 아내와 자식사랑은 팔불출
  - 가정에서 아버지: 가부장적, 권위적
- 정(情)이 많음: 밀착, 경계선
- 가족간의 대화: 부부, 부모와 자녀
- 어머니 vs. 아내, 아버지 vs. 남편

# 개인 성격의 차이 (MBTI)



# MBTI 성격유형



<b>ISTJ</b> 세상의 소금형	<b>ISFJ</b> 권력형	<b>INFJ</b> 예언자형	<b>INTJ</b> 과학자형
<b>ISTP</b> 백과사전형	<b>ISFP</b> 성인군자형	<b>INFP</b> 잔다르크형	<b>INTP</b> 아이디어형
<b>ESTP</b> 활동가형	<b>ESFP</b> 사교형	<b>ENFP</b> 스파크형 (순수열정)	<b>ENTP</b> 발명가형
<b>ESTJ</b> 사업가형	<b>ESFJ</b> 친선도모형	<b>ENFJ</b> 언변능숙형	<b>ENTJ</b> 지도자형

# DISC 성격유형



- 미국 Columbia 대학교 심리학교수인 William Marston 박사가 개발한 행동유형모델
- 행동유형
  - Dominance(주도형): 추진력, 일을 중시, 타인의 감정 무관심
  - Influence(사교형): 열정적, 낙관적, 관계를 중시, 충동적
  - Steadiness (안정형): 갈등과 위험 회피, 수동적
  - Conscientiousness(신중형): 완벽주의, 비관적, 융통성부족

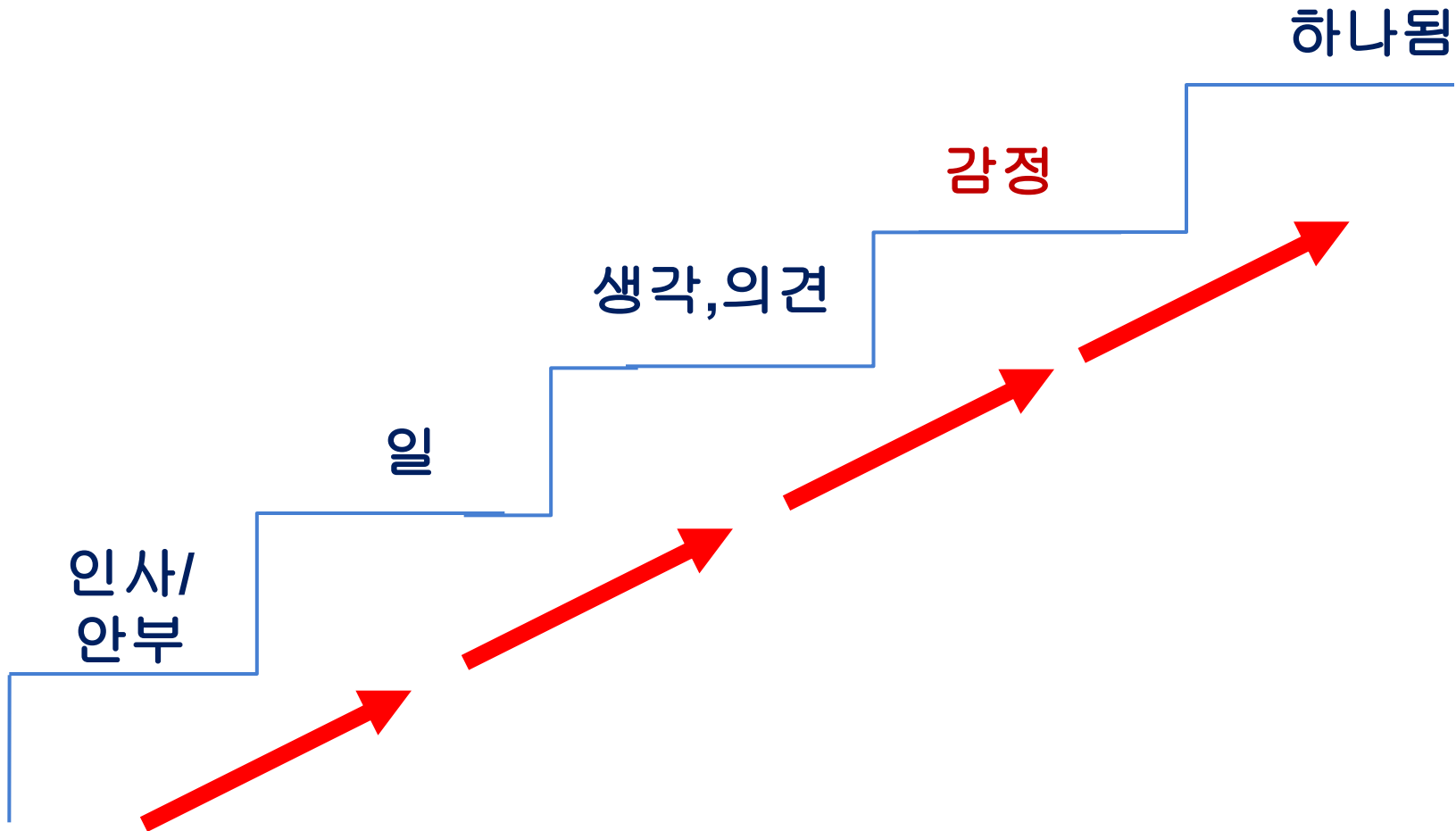


# 성격과 성품



- 성격: 각 개인이 가지고 있는 특유한 성질
- 성품: 됨됨이. 습관의 복합체

# 대화의 5단계 by John Powell



# 대화의 1단계: 인사



- 인사만 나누는 단계
- 친밀감 형성은 되지 않은 단계
- 직장:
  - 서로 알지 못함
  - 군중 속의 고독-David Riesman
- 가정:
  - 갈등의 관계

# 대화의 2단계: 일



- 일에 대한 대화를 나누는 단계
- 그다지 친밀한 관계는 아님
- 직장:
  - 업무에 대한 대화를 나누는 관계
  - 서로의 생각이나 의견은 잘 모름
- 가정:
  - 서로를 잘 안다고 착각
  - 무관심

# 대화의 3단계: 의견



- 생각과 의견을 나누는 단계로 어느 정도 친밀감이 필요
- 성격에 따라 3단계 대화의 선호도에 차이
- 직장:
  - 의견차이로 충돌이나 갈등이 생길 수 있음
- 가정:
  - 대화를 많이 한다고 착각할 수 있음
  - 깊이 있는 대화는 안 하는 이유: 원가족, 성격, 충돌

# 대화의 4단계: 감정



- 감정에 대한 대화를 나누는 단계: 공통감정과 개별감정
- 개별감정(자신만의 감정)의 대화가 더 어렵고 중요
- 친밀감, 공감, 열린 마음이 필요
- 직장:
  - 화합된 분위기로 업무 능력과 만족도 향상
- 가정:
  - 가정에서 꼭 필요한 대화: 부부간, 부모 자녀간
  - 대화를 하고 싶은 마음이 더 많이 생김

# 대화의 5단계: 하나됨 (Oneness)



- 개별감정의 완전 일치(조화)로 환희를 느끼는 단계
- 지속되는 단계는 아니며, 여러 명과 동시에 이루어지기도 어려움
- 인정과 책망, 고백이나 용서와 같은 의사교환
- 직장:
  - 문제점을 서로 이해하며 해결하며 발전
- 가정:
  - 고난을 함께 극복
  - 공감과 I-message 대화가 필요

# 공감(Empathy)



- 상대방의 마음을 만나고 이해하고 받아들여 주는 것
- 동정 (sympathy)을 넘어 상대방의 경험 속으로 들어가 깊은 이해하는 것(역지사지)
- **공감의 핵심**: 상대방의 마음을 알아주기
- 공감은 동의가 아님
- 상대방의 적개심이나 분노를 녹여 버림
- **주의**: 나의 생각이나 판단을 먼저 내세우지 말라



# 공감의 3요소



1. 소극적 경청(침묵): 상대방의 말을 들을 자세가 되어 있음을 알리는 비언어적 메시지
2. 인정하는 반응: 잘 경청하고 있음을 알리는 비언어적 신호. 고개 끄떡임, 미소, 얼굴표정 등
  - 상대방에게 주의 집중: 휴대폰이나 TV 보면서 대화(X)
3. 적극적 경청(Active Listening): 상대방의 감정과 내용을 정확하게 이해해서 내 자신의 언어로 반사해주는 것

# 공감의 3단계



1. 감정 읽어주기
2. 노력/욕구 알아주기
3. 감정 일치

# 1단계 감정 읽어주기



1. 상대방의 정서에 초점을 두고 그 정서를 **표현**해 주는 단계. 감정을 알아주는 단계
2. 상대방의 감정을 나의 표정과 말로 표현하는 단계로 매우 중요
3. 주의: 내 의견이나 생각을 얘기하는 것이 아님

딸: “시험성적이 엉망이라 너무 속상해요”

아빠: “그래? 성적이 기대만큼 안나왔다니 많이 속상하겠구나”

## 2단계 노력/욕구 알아주기



1. 상대방의 **내면감정** (진정으로 바라고 원하는 감정)과 **노력**을 알아주고 표현해 주는 단계
2. 내면감정의 예: 실패로 인한 좌절감 밑에 있는 성공 대한 욕구
3. 상대방의 노력과 목표달성 욕구를 알아주고 표현해 주는 단계

아빠: “그동안 열심히 공부했는데 결과가 안좋아 너무 속상하겠네”

# 3단계 감정일치



1. 상대방이 갖고 있는 감정에 대한 나의 감정을 표현해 주는 단계
2. 예: 실패로 인한 감정을 나도 느낀다고 표현해 주는 단계

아빠: “성적이 기대만큼 안좋다니 아빠도 마음이 안 좋구나”

# 공감 유의사항



1. 상대방의 마음을 모를 때는 질문을 하라
  - 회사에 사표를 내고 배낭여행을 떠나겠다는 남편
  - 학교 안가고 프로그래머가 되겠다는 자녀
2. 충고나 훈계를 하지 말라
  - 갑상선암 진단 받은 동료
  - 회사 일로 스트레스를 호소하는 아내
3. 진정성 있게 하라
  - 형식적인 공감은 역효과

# 공감의 활용



1. 부부
2. 자녀: 유아기, 청소년기, 성인
3. 부모, 형제, 친척 등
4. 친구, 동료
5. 업무: 고객, 거래처 등

# 대화의 12 걸림돌



명령, 강요

경고, 위협

판단, 비난

방어, 반박

욕설, 조롱

담쌓기

칭찬, 동의

동정, 위안

탐색, 분석

충고, 훈계

논쟁

화제바꾸기



# 너 메시지(You-message) 대화



- You-message 대화방법:
  - “너”를 주어로 시작하는 대화
  - 우리가 주로 많이 사용하는 대화방법
  - 상대방을 비방, 비난, 지적하는 대화
  - 듣는 사람이 불쾌해 지거나 화가 나게 됨

# 너메시지(You-message) 대화



- 자녀에게: “너는 학생이 공부는 안하고 맨날 늦게 다니니 대학 가는 건 포기했구나?”
- 남편에게: “당신은 어떻게 주말엔 집안에서 빈둥거리기만 해요?”
- 친구에게: “너는 어떻게 맨날 약속시간에 늦게 오니?”
- 동생에게: “너는 왜 맨날 말도 안하고 내 옷을 입고 나가니?”

# 나메시지(I-message) 대화



- I-message 대화 방법: “나”를 주어로 시작하는 대화로서
  - 상대방 행동을 비난하지 않고
  - 그 행동이 내게 미치는 구체적인 영향과
  - 그 때의 나의 느낌, 감정을 상대방에게 전달
- 특히 상대방의 언행으로 내 안에 불만, 반발, 분노, 거절 등의 감정이 생길 때 갈등을 줄이는 효과적인 대화방법

# I-message 대화의 3요소



1. **사**실 (Facts)

2. **나**의 감정 (Feelings)

3. **희**망 (Hope)

# I-message 대화의 예



예: 밤늦게 들어오는 자녀에게

- 네가 연락도 없이 밤늦도록 집에 안들어 오니까 (사실)
- 엄마(아빠)는 많이 걱정돼 (나의 감정)
- 앞으로는 늦을 땐 연락을 하길 바라고, 공부도 더 열심히 하면 좋겠어 (희망)

# I-message 대화의 예



예: 주말에 집에서 빈둥거리는 남편에게

- 당신이 주말에는 TV 만 보며 아무 것도 안하니까 (사실)
- 나는 많이 화가 나요/기분이 나빠요 (나의 감정)
- 앞으로는 주말에는 집안 일도 도와주고, 산책도 같이 나갔으면 좋겠어요 (희망)

# I-message 대화의 예



예: 약속시간에 늦은 친구에게

- 나는 네가 약속시간이 지나도 안 오길래 (사실)
- 무슨 사고라도 난 줄 알고 걱정했잖아 (나의 감정)
- 다음부터는 미리 연락해 주면 좋겠어 (희망)

# I-message 대화의 예



예: 말도 없이 언니 옷을 입고 나간 동생에게

- 나는 네가 말도 안하고 내 옷을 입고 나가서 (사실)
- 너무 화가 났어/ 기분이 나빴어 (나의 감정)
- 다음부터는 내 옷이 필요하면 미리 얘기해 줄래? (희망)



# I-message 대화 유의사항



## 1. 사실을 말할 때

- 비난이나 평가를 하지 말고,
- 객관적인 사실(상대방의 말이나 행동)만을 말하고
- 과장하거나 확대하지 말라

# I-message 대화 유의사항



- 나는 네가 한번도 일찍 들어오는 것을 못봤어 (과장, 비난)
- 나는 당신이 집에서 손하나 까딱 안해서 (과장, 비난)
- 나는 네가 항상 약속시간에 늦어서 (과장)
- 나는 네가 맨날 내 옷을 말도 없이 입고 나가서 (과장)

# I-message 대화 유의사항



2. 사실을 말할 때 화를 가라 앉히고 너무 공격적으로 말하지 말라:

- 화를 안내는 것이 가장 중요: 화를 내면 메시지 전달이 안됨
- 쌓여 있는 감정을 정리하라: 특히 가까운 사이일수록 누적된 감정이 많을 수 있음

# I-message 대화 유의사항



## 3. 나의 감정은 솔직하게 말하라

- 감정을 과장하지는 말라
- 가급적 부드럽게 표현하라

# I-message 대화 유의사항



4. 희망을 말할 때에는 상대방에게 선택권을 주는 방법이 효과적임:

- ~ 하면 좋겠어
- ~ 해줄 수 있어?

# 원활한 대화를 위한 7가지 Tips



1. 남이 나와 **다르다**는 것을 이해하라
2. 상대방만 고치려 하지 말고 차이를 **수용**하고 **함께** 좁히라
3. 비판 보다는 **칭찬과 인정과 격려**를 많이 하라
4. 상대방의 불평에 대해 **공감**의 대화를 하라
5. 상대방을 지적하거나 불만을 얘기할 때에는 **I-message** 대화를 사용하라
6. 화날 때는 담쌓기 대신 **자기 진정(timeout)** 후 대화하라
7. 무조건 참지 말고 **감정을 표현**하라

감사합니  
다