



1. ‘명령’보다 강한 ‘요청’

➊ 명령을 할 때는?

- 상황점검 : “30분만 시간 낼 수 있니?”
- 이유제시 : “급한 일이 있어서 이 우편물을 보내야 하는데… 지금 회의 때문에 어려울 것 같거든.”
- 직접호소 : “우편물 좀 부쳐줄 수 있을까?”
- 부담주기 : “오늘 안 부치면 나중에 일이 터질 수 있거든…”

2. 청유형으로 말하라

➋ 존재만으로 권위가 느껴지는 선배는?

- 권위를 내세워서 선배로서 인정받아야지 보다 권위를 내세우지 않는데 존재만으로 권위가 느껴지는 선배가 필요함
- 권위는 티내지 않아도 인정받는 것
- 포용력있는 자세, 청유형으로 말하는 자세를 가졌을 때 나옴

3. 존중과 사과하기

➌ 진정하게 사과한다고 느끼게 하는 소통법은?

- 무엇을 잘못했는가 : “어제 시계를 잘못 맞춰서 늦었습니다.”
- 왜 잘못했는가 : “휴대폰 배터리가 나갔는지 몰랐습니다.”
- 어떤 영향을 끼쳤는가? : “이런 불편을 끼쳐드렸고, 저도 너무 당황을 했습니다.”
- 앞으로 어떻게 할 것인가? : “휴대폰 배터리를 확인하겠습니다.”, “알람시계를 준비하겠습니다.”

4. 톤과 뉘앙스를 고려해서 말하기

➍ 호소력과 설득력이 있는 소통을 하려면?

- 무슨 말을 하는지도 중요하지만 그 말에 뉘앙스를 어떻게 담는지도 중요함
- 타고 날 때부터 말을 잘하는 사람도 없고 못하는 사람도 없음
- 스스로 연습하기