

1 | 상대방의 핵심용어 의미 파악하기

- 상대방의 언어사용을 구체화, 명료화 방법을 사용한 질문을 통하여 상대의 핵심용어를 이해할 수 있게 됨
- 질문을 통하여 상대방이 표현하는 내용을 정확히 아는 것으로 상대방의 메시지 중 불분명하고 불확실한 부분이나 애매모호해서 혼란을 주는 부분, 말하는 이의 고유의 시각이 반영되어 선뜻 이해하기 어려운 부분들을 정밀하게 확인할 수 있게 될 것임

2 | 같은 말, 다른 뜻 살피기

- 사람들의 행동에도 습관이 있듯 언어 사용 또한 자주 사용하는 특성, 즉 습관언어가 있음
- 습관언어를 파악하면 상대방이 사용하는 언어를 더욱 잘 이해하고 오해 없이 받아들일 수 있게 됨
- 상대방이 습관적으로 입에 붙어서 자연스럽게 표현되는 언어적 특징으로 사투리, 자주 활용하는 낱말, 관용구, 접속사, 말의 속도, 억양, 음색 등을 파악해 보면 이해에 많은 도움이 될 것임

3 | 직장에서 상대방의 언어 제대로 이해하기

- 실제 직장에서 발생할 수 있는 사례의 예시를 통하여 직장에서 언어사용에 대한 오해를 줄일 수 있게 됨
- 첫 걸음은 경청을 통해 상대의 언어가 어떤 의도를 가지고 있는지 파악하는 것
- 감정과 업무를 구분하는 것에 있어 이해가 필요함

