

1 | 근본욕구에 대해 알기

- 겉으로 드러나는 현상만 보고 대처하는 것은 공감적인 태도가 아니다.
상대방의 근본욕구가 무엇인지를 파악하는 것이 우선이다.
- 상대방의 근본욕구 중 결핍욕구가 무엇인지 파악했다면 결핍욕구를 충족시켜줄 수 있는 말과 행동이 필요하다.
- 충분한 시간을 가지고 결핍욕구를 충족시켜 주면 결핍욕구를 너머 성장욕구로 나아가는 원동력이 된다.

2 | 상대방 욕구에 대한 공감적 표현

- 공감적인 표현을 하기 위해서는 우선 상대방에게 묻는 행위를 하는 것이 필요하다.
그래야만 상대방의 욕구가 무엇인지 파악할 수 있다.
- 지레짐작하여 상대방에게 도움의 손길을 내밀거나, 상대방의 말과 행동을 자신의 입장에서 해석하는 오류를 범하면 안 된다.
- 상대방의 욕구를 파악하고 공감적인 태도를 보이고 행동한다는 것은 결국 인간에 대한 예의를 표현하는 것이다.

3 | 직장 내 타인의 욕구 파악하기

- 상대방의 욕구를 파악했다면 공감적으로 표현하는 연습이 필요하다.
공감적으로 표현하는 것은 처음에는 어색할 수 있으나 꾸준히 하면 잘 할 수 있다.
- 공감능력은 연습을 통해 향상될 수 있다.

