상대와의 다름을 이해하고 공감하는 커뮤니케이션의 본질은?

생각, 가치관이 다른 사람과의 대화, 소통에서 중요한 것은 무엇일까?

전략적 공감인 명명하기(Labelling) 기법으로 다름을 이해하기

전략적 공감(Strategic Empathy)

공감 (Empathy)

상대의 관점을 인식하는 능력 및 인식의 표현

상대의 관점에서 이해하고자 노력하고 차이점을 인식하는 것

동정 (Sympathy)

'나는 너를 이해해'와 같이 상대의 가치와 신념에 동의 및 상대를 포용한다고 표현

완전한 동정(상대의 관점 동의) 바로 이전 단계가
전략적 공감(Strategic Empathy)

전략적 공감(Strategic Empathy)

상대의 감정과 태도를 이해한 후, 커뮤니케이션 영향력이 커질 수 있도록 그 감정 이면에 무엇이 숨어 있는지에 주의를 기울이는 방법

명명하기(Labeling)

- 상대가 나와 다름을 인식하고 내가 원하는 방향을 자연스럽게 이끌기 위해서 필요한 **스킬**
- 상대의 감정을 인정함으로써 이를 입증하는 방법

상대의 다른 감정,생각에 **이름 붙이기** → **상대의 감정에 공감**한다는 인식 보여주기

명명하기(Labeling)기법은 생각, 성향, 가치관이 다른 상대와의 커뮤니케이션에서 전략적으로 사용 가능

명명하기(Labeling) 스킬 방법

공간 확보 후 **나의 감정을 공간에 내어 놓기**

제가 듣기에는…

"생각, 관점이
다른 상대와의
커뮤니케이션"

전략적
공감
실패!

상대의 말을 해석하고 내 생각을 인식시키고자 한다면
전력적 공감은 실패!

명명하기(Labeling) 스킬 방법

공간 확보 후 나의 감정을 공간에 내어 놓기

상대의 생각을 제3의 공간에 감정 내어놓게 하기

명명하기(Labeling) 스킬 방법

02 명명하는 문장을 말한 후 반드시 **침묵하라!**

침묵으로 상대방이 하고 싶은 말을 더 이끌어
상대의 다른 생각들을 충분히 표현할 수 있도록 도와주기

명명하기(Labeling) 스킬 방법

03 명명할 수 있는 또 다른 이야기를 꺼내고, 침묵을 반복하라!

"내 생각을 상대에게 전달 or 강요하지 않기"

상대의 감정, 생각에 이름 붙이기 → 침묵하기 → 상대의 생각을 충분히 표현하게 하기 → 상대의 심적 안정을 후 나의 생각 표현하기

다른 생각을 가진 사람, 힘든 사람, 불만을 가진 사람의 생각을 끄집어 내는 커뮤니케이션 스킬, 명명하기(Labeling) 기법

명명하기(Labeling) 스킬 방법

다른 생각과 전문성을 가진 **상대의 감정을 제3의 공간에 내놓고 바라보기**

↓

상대가 생각을 충분히 말하도록 **침묵하기**

상대의 생각 수용

나 ↓ 상대의 다른 생각 이해

상대 ↓ 마음의 여유가 생김

← 상대의 생각 수용

다름을 이해하고 공감하여
원하는 방향으로 이끄는 커뮤니케이션 스킬은?

'아니오' 끌어내기
Power of No

상대에게 안도감을 주고, 편안하고 대화를 이끌어 갈 수 있는 질문은?

바쁘시겠지만 잠시 시간을 내 주실 수 있나요?

VS

지금 얘기하기 곤란하신가요?

두 질문의 차이점은?

상대의 수락을 가정(시간을 내어 줄 수 있다)		
질문	"바쁘시겠지만 잠시 시간을 내 주실 수 있나요?"	"지금 얘기하기 곤란하신가요?"
답변	Yes! (네, 괜찮아요)	No! (아니요, 괜찮아요)

No! 에 숨어있는 인간의 본성

No! 라고 말할 때
안도, 안심, 통제감 느낌

↓

자기 영역을 편안함을 느껴 **상대의 말을 기울임**

상대를 설득하기 위한
계속된 질문

상대가 No! 라고
답변할 수 있는 질문 던지기

'Yes!'를 유도하는
상대의 질문이 이어질 때
상대에 대한 불신이 생김

No! 라는 답변으로 편안함
(자기 결정에 대한 통제감) 느낌

아니요(No!) 의 수많은 기능

- 진짜 쟁점을 제기할 수 있도록 한다.
- 효력 없는 결정을 하지 않도록 보호해주며 이를 수정하도록 한다.
- 진행 속도를 늦춰 자유롭게 결정과 협약을 수용할 수 있도록 한다.
- 당사자가 안전하다고 느끼게 하며 정서적으로 편안함과 자기 결정에 대한 통제감을 갖도록 돕는다.
- 모든 사람의 노력이 결실을 맺도록 한다.

Power of No
=
포용의 커뮤니케이션

직원들이 '아니오'라고 답할 수 있는 질문을 유도하라!
상대가 나에게 편안하게 접근하고 커뮤니케이션 가능!

전략적 공감(Strategic Empathy)으로 융합시대에 맞는 커뮤니케이터가 되자!

상대의 메시지에 공감하며 **수용과 포용**으로
다른 생각과 전문성을 가진 사람과의 대화를 이끌어라!

공감 (Empathy)

상대의 관점을 인식하는 능력 및 인식의 표현

상대의 관점에서 이해하고자 노력하고 차이점을 인식하는 것

다름을 이해하는 커뮤니케이션의 핵심인
전략적 공감 능력을 키우면 커뮤니케이션은 쉬워진다!

성공적인 전략적 공감 (Strategic Empathy)을 위한 기법

명명하기 (Labeling)

- 상대의 다른 관점, 인식을 제3의 공간으로 이끌어 **이름 붙이기**

↓

- **침묵으로 상대의 감정에 공감**한다는 인식 보여주기

'아니오' 끌어내기

- 상대가 **No! 라고 답변할 수 있는 질문 던지기**

↓

- No! 라는 답변으로 편안함을 느낀 상대가 **자기 결정에 대한 통제감**을 느끼게 하기

명명하기(Labeling)와 '아니오' 끌어내기 기법으로
다른 관점, 인식을 가진 상대와 공감, 협력, 조정을
통해 성공적인 커뮤니케이션을 이끌자!