

마음으로 이기는 스마트한

갈등관리

갈등해결 커뮤니케이션
전략2. 공감형성법



SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



예쁘게 머리하고 남편의
퇴근을 기다리는 아내

나 뭐
달라진 거
없어?



아내의 바뀐 모습에는
관심이 없는 남편

배고파..
밥이나 줘

👍 3명이 좋아합니다.



나: 사진 멋있지?
↳ 우와.. 멋있다.
↳ 저긴 어디?

인간관계는 다른 사람의 **관심과 공감**을 통해 형성된다.

학습내용

- ▣ 공감의 개념이해
- ▣ 갈등해결을 위한 조직 내 공감형성법

학습목표

- ▷ 공감의 개념을 이해하고 설명할 수 있다.
- ▷ 갈등해결을 위한 조직 내 공감형성법을 알 수 있다.

GUIDING

- 공감의 개념이해

공감의 개념

공감(共感)

의미

남의 감정, 의견, 주장 따위에 대하여
자기도 그렇다고 느끼거나 그렇게 느끼는 기분

공감의 개념

조직생활에서

공감능력에 적응하기 힘든 사람들은?

눈치가 없거나, 너무 개인적이거나

이기적인 사람들을 **공감능력이 떨어진다고** 말함

공감의 개념

공감
마케팅

고객의
입장에서...

감성
마케팅



공감의 개념

공감능력 때문



슬픈 경우 눈물을 흘림

기쁜 경우 신나게 웃음



공감의 개념

공감하는
능력

공감 시키는
능력

갈등상황



GUIDING

- 갈등해결을 위한 조직 내 공감형성 방법

상대의 말을 적극적으로 경청하라.



잘 듣지 않으면 공감할 수 없다.

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

그저 듣고 있다.
들리고 있을 뿐

듣다
Hear

귀담아 듣다
Listen

상대방의 입장에
서서 빠뜨리고 듣는
일이 없도록 한다.

적극적으로 듣는다
Active listening

상대의 말을 적극적으로 경청하라.



상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

우리 아들
서울에 있는 대학
들어 갔잖아.

상대방에게 공감을 원함

공감을 하지 않는 상대방

응,
그 집 아들
재수했지?

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

공감을 하지 않는 상대방

저기
저 여자
좀 봐~

내 의견에
공감하겠지?

상대방에게 공감을 원함

너가 더
이상해.

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

드릴 말씀이...
회사생활이 너무
힘들어서요.

상대방에게 공감을 원함

공감을 하지 않는 상대방

니가 하는 게
뭐가 있다고...

나 때는
더 했어!

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

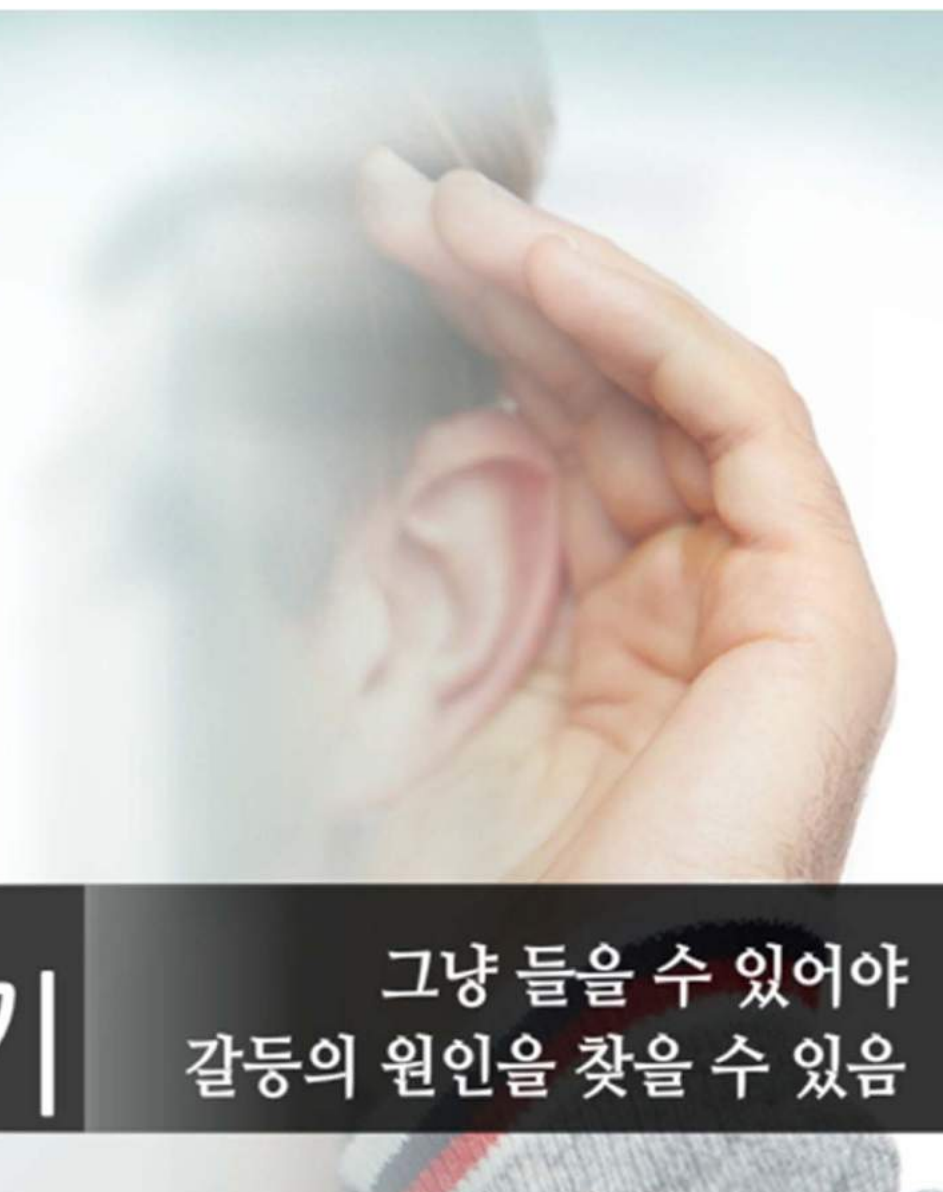
Active listening의 2 Step

충고

비판

캐묻기

그냥 들을 수 있어야
갈등의 원인을 찾을 수 있음



상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

충고 없이...

비판 없이...

캐묻기 없이...

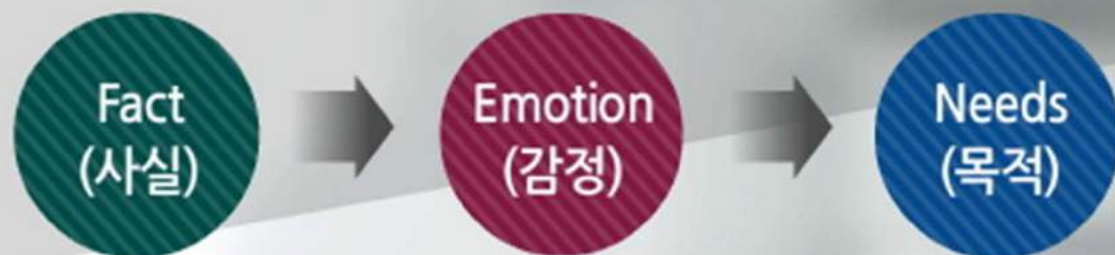


상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

그냥 듣기를 잘하는 방법은?

- ✓ 그 말을 정리해서 따라하기
- ✓ 이유 묻지 않기
- ✓ 충고하지 않기



상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step



상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step



상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step



남의 말을 **그냥 들으면** 진짜 듣고 싶은 것을 들을 수 있다.

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step



상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step



컴퓨터가 안 되서
답답한 아빠



대충 인사하고 방으로
들어가는 아들

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

아빠는
노크도 몰라요?



갑자기 화를 내는 아들

아빠랑은
대화가 안돼



이게
니 방이냐?
내가 샀어?

마음의 문을 닫는 아들

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

아빠는
노크도 몰라요?



갑자기 화를 내는 아들

아빠랑 대화는
되는구나.

노크도 없이
불쑥 들어와서
놀랬구나..



아빠와 대화가 통한다고
생각하는 아들

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

아빠는
노크도 몰라요?



갑자기 화를 내는 아들

아빠는
내 마음을
알아주는 구나


아.. 너도 이제
너만의 시간이
필요하지,



아빠의 공감으로
마음을 연 아들

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

A man and a woman in business attire are standing in a modern office with large windows. The woman, on the left, has her arms crossed and is looking at the man. The man, on the right, is gesturing with his right hand while speaking. They appear to be in a professional conversation.

상대방과 대화를 하고 싶다면
먼저 **상대의 목적**을 들어 주어야 한다.

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step

야,
이 방이 네 거냐?

아빠는
알지도 못하면서...

최악의 대화가 될 수 있음

상대의 말을 적극적으로 경청하라.

Active listening의 2 Step



메시지에 숨겨있는 감정과 목적을 통해
대화를 이해하고 해결하자

적극적 경청의 실습

지금
몇 시입니까?



적극적 경청의 실습

사람

점심시간 직장동료

컴퓨터 게임중인 아들

지각한 부하직원

진짜 의도

밥 먹자

그만하고 공부해라

일찍 다녀라

적극적 경청의 실습



메시지에 숨겨있는 감정과 목적을 통해
대화를 이해하고 해결하자

상대의 친밀감을 높여라

Like

- ✓ 좋아하다.
- ✓ ~처럼, ~ 같이

친밀감을 형성하기 위해서는
상대방과 맞춰보는 것이 중요함



상대의 친밀감을 높여라

연인관계로 발전하고 싶다면



- ✓ 취미 공유
- ✓ 좋아하는 음식 공유
- ✓ 좋아하는 영화 공유

상대의 친밀감을 높여라

조직마다 **문화**가 있음

- ✓ 자주 가는 회식장소
- ✓ 즐겨 입는 옷 스타일
- ✓ 팀만의 특이한 문화



상대의 친밀감을 높여라

조직 생활에서 적응하지 못하는 사람들



- ✓ 문화에 잘 섞이지 못함
- ✓ 공유하지 못함
- ✓ 관심이 없음



공감을 얻기 위해 **공유** 필요

상대의 친밀감을 높여라



갈등상황 속에서 **공통의 것**을 찾으면
공감을 얻어낼 수 있다.

공감형성의 사례

상대방을 **인정**하고 **공감**하는 것!

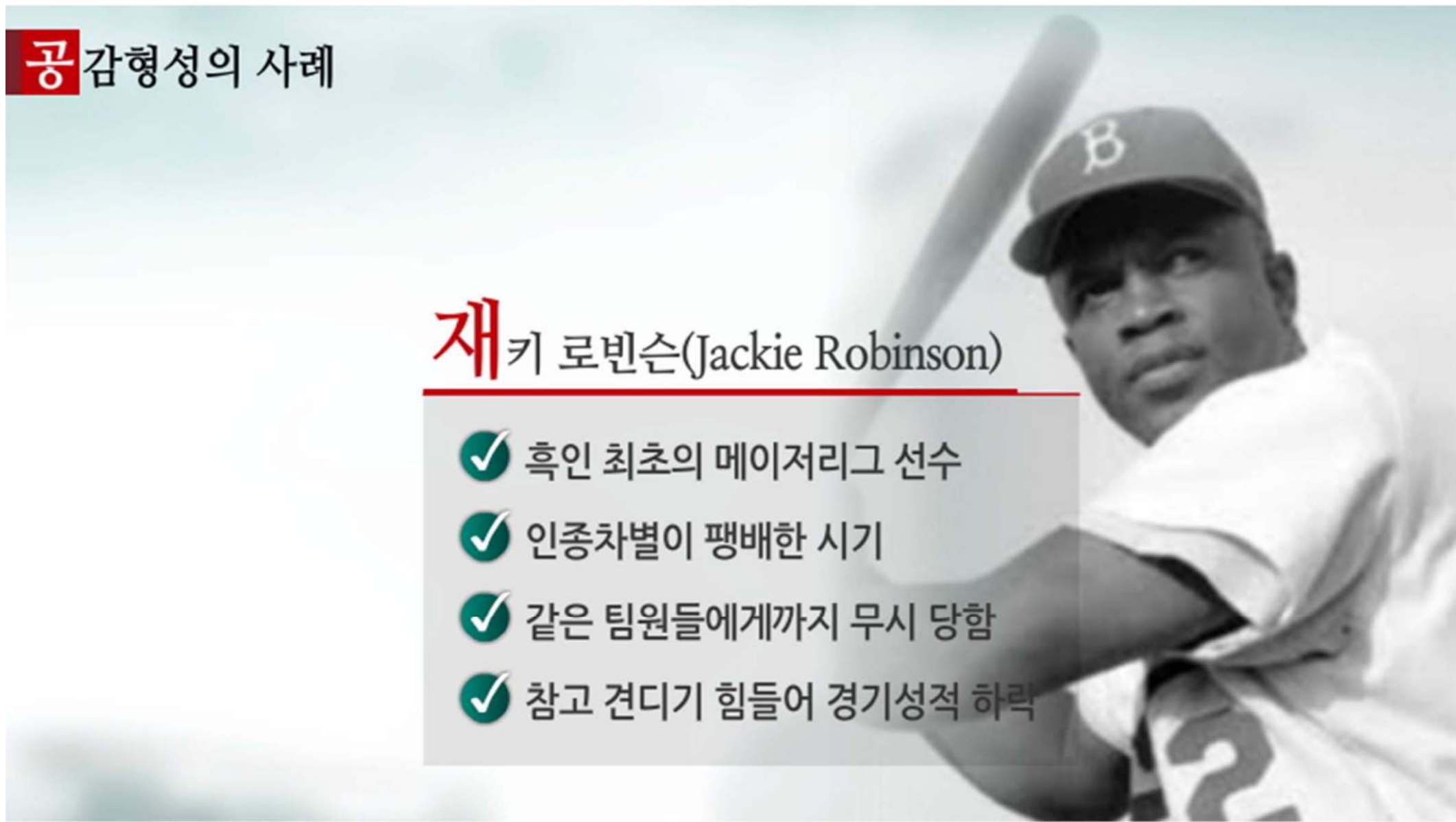


얼마나 중요할까?

공감형성의 사례

재키 로빈슨(Jackie Robinson)

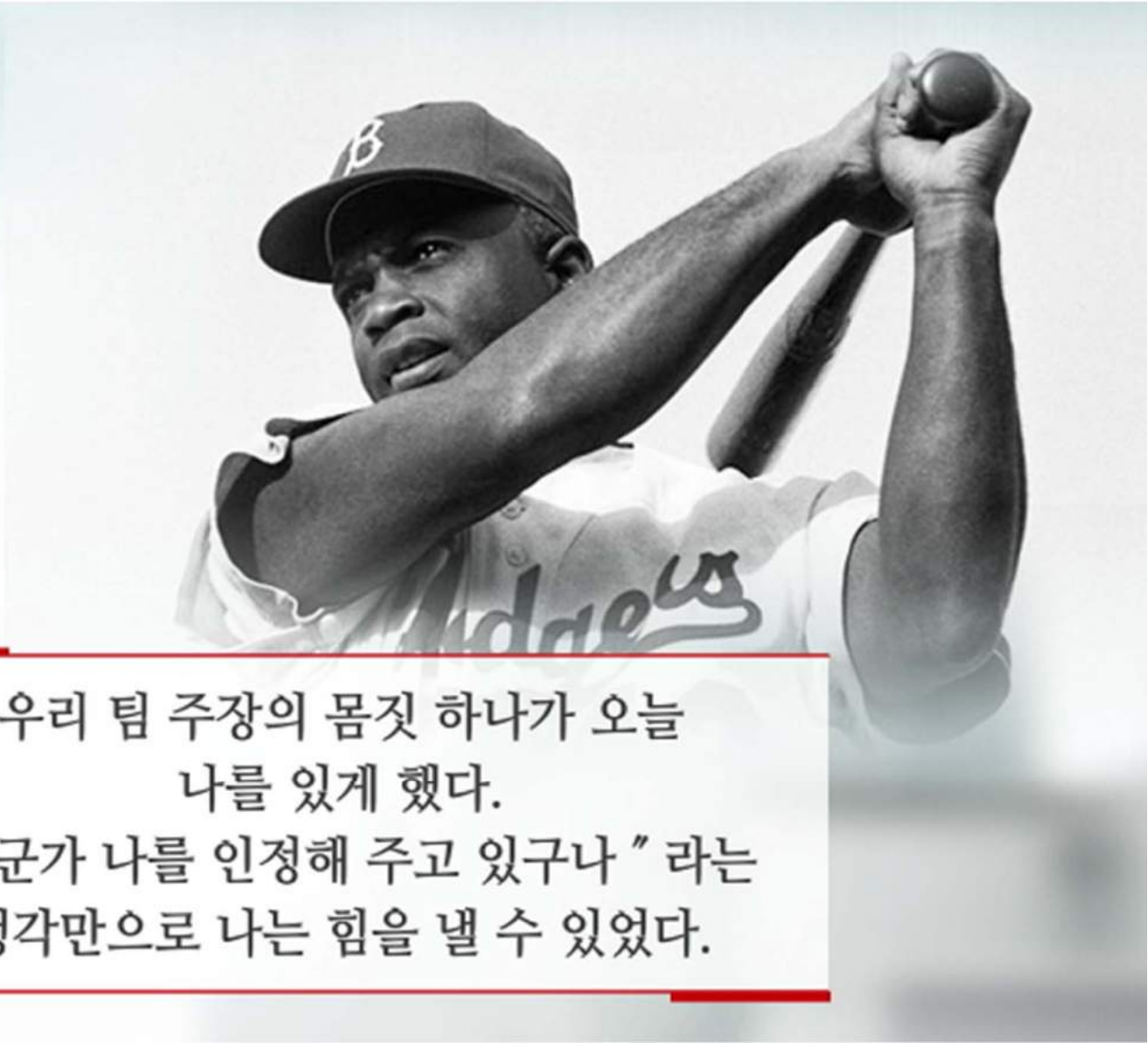
- ✓ 흑인 최초의 메이저리그 선수
- ✓ 인종차별이 팽배한 시기
- ✓ 같은 팀원들에게까지 무시 당함
- ✓ 참고 견디기 힘들어 경기성적 하락



공감형성의 사례



공감형성의 사례



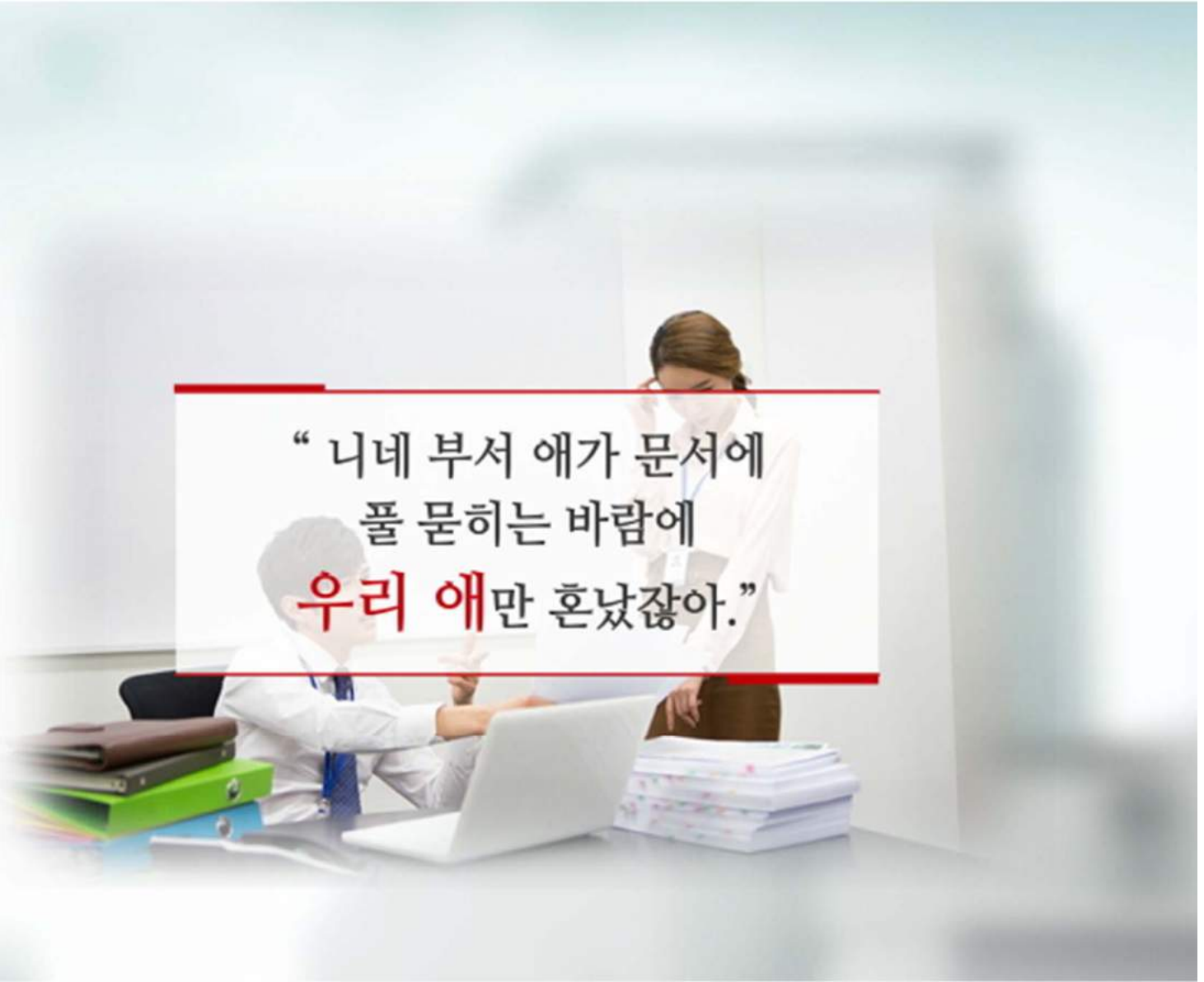
우리 팀 주장의 몸짓 하나가 오늘
나를 있게 했다.
“누군가 나를 인정해 주고 있구나” 라는
생각만으로 나는 힘을 낼 수 있었다.

공감형성의 사례



내가 하는 말 한마디가 상대방에게 큰 의미가 될 수 있다.

공감형성의 사례



“니네 부서 애가 문서에
풀 묻히는 바람에
우리 애만 혼났잖아.”

공감형성의 사례

공감의 말로 갈등상황을
긍정적으로 해결하자



공감의 말

비난의 말