

# 共感 커뮤니케이션

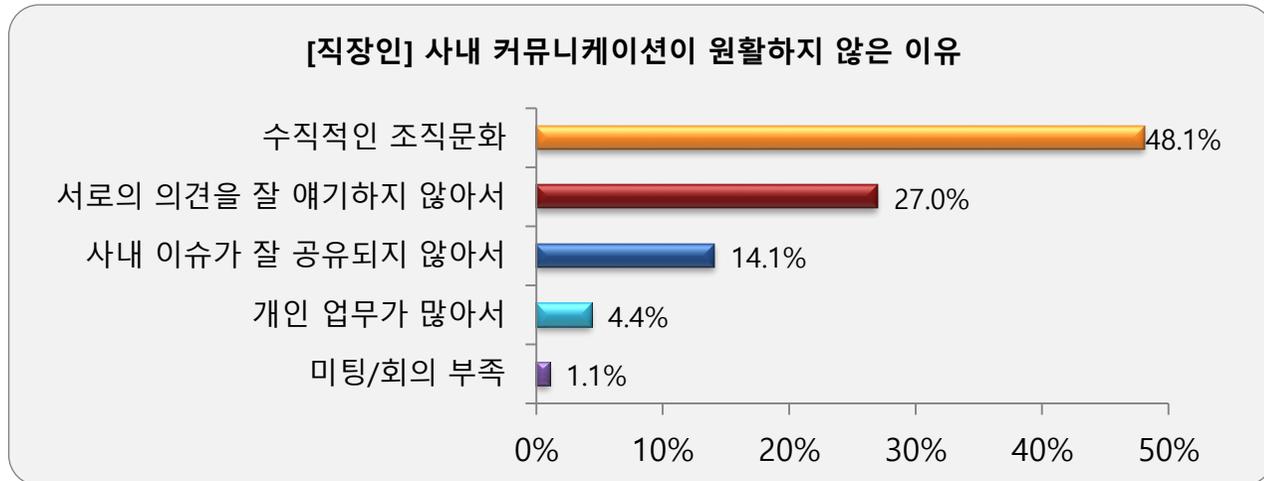


# 1. 직장 내 커뮤니케이션 현황

직장인 304명을 대상으로 '직장 내 커뮤니케이션'에 대한 설문조사를 실시한 결과, 직장 내 직원들 간의 소통이 부족한 것으로 나타났다고 밝혔다. (2014년 8월, 취업포털 잡코리아 인용)

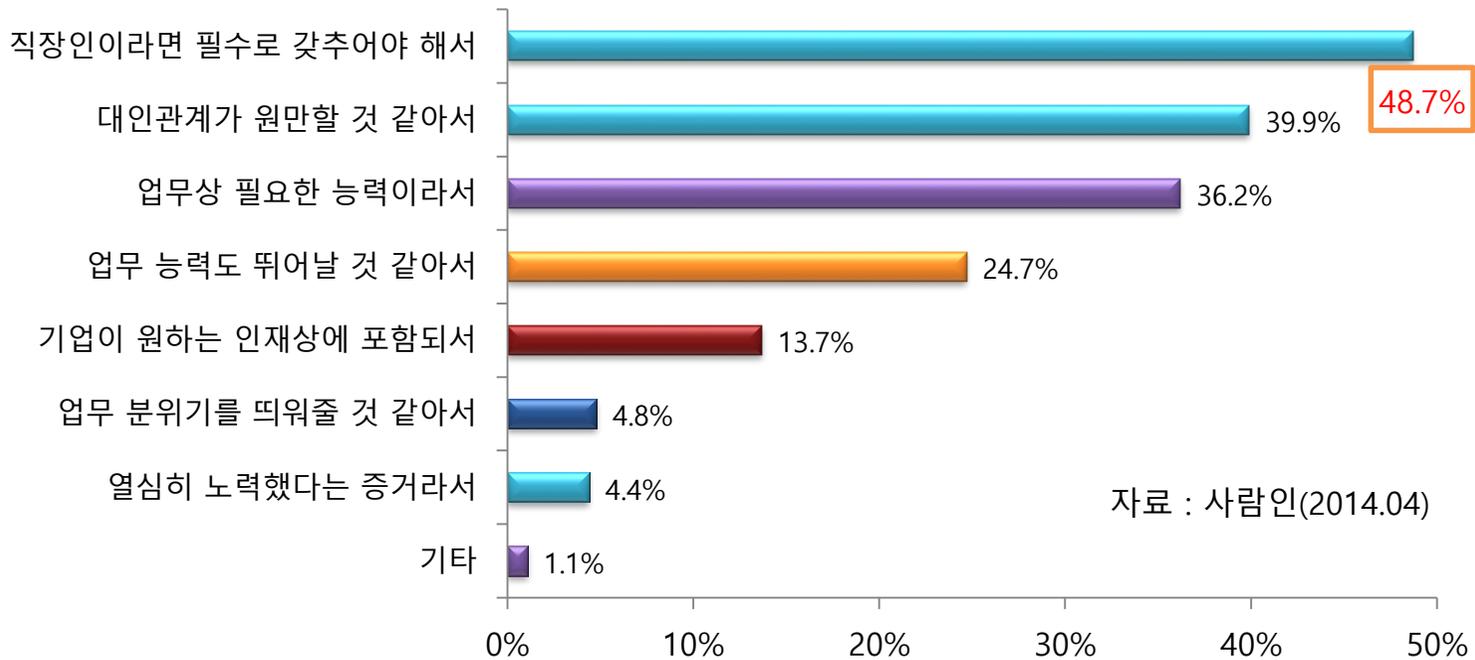
먼저 설문에 참여한 직장인 304명에게 '직장 내 커뮤니케이션이 원활한지'에 대해 조사한 결과에서... 절반이 넘는 60.9%가 '원활하지 않다'고 답했다. 그 이유로는 '수직적인 조직문화 때문에'가 48.1%로 가장 높았고, '서로의 의견을 잘 이야기하지 않아서'가 27.0%로 그 뒤를 이었다.

직장 내 커뮤니케이션이 가장 어려웠던 순간을 묻자 △상사와 의견이 다를 때가 60.4%로 가장 높았고, 다음으로 △다른 팀과 업무를 진행할 때가 16.1%로 그 뒤를 이었다. 그러나 직장인들은 직장 내 커뮤니케이션이 원활하지 않다는 것을 인지하고 있음에도 불구하고, 정작 자신의 의견은 잘 말하지 않는 것으로 나타났다. 직장에서 자신의 의견을 잘 말하지 않는 이유는 '의견을 얘기해도 들어주지 않을 거란 생각 때문에'가 28.9%로 가장 많았다. 이어 △수직적인 조직문화 때문에(24.9%) △말실수를 하게 될까봐(13.3%) △딱히 내세울 의견이 없어서(10.4%) △회사에서 불이익을 당할까봐(8.7%) △의견을 제시한 만큼 일이 많아져서 (7.5%) 등의 의견이 있었다.



## 2. 직장 내 커뮤니케이션의 중요성

직장인의 커뮤니케이션 능력을 업무평가에 반영하고 있는 이유는 단순 명확하지만, 아래의 그래프처럼 ' 직장인이라면 필수로 갖추어야 해서 ' (48.7%, 복수응답)라는 대답이 1위를 차지했다. 대인관계가 원만할 것 같아서 (39.9%), 업무상 필요한 능력이라서(36.2%), 업무 능력도 뛰어날 것 같아서(24.7%) 등이 그 뒤를 이었다. 실제로 커뮤니케이션이 업무에서 중요하다고 하면서도 현실은 안좋다는 조사만 반복하고 있는 형국이다. 직장 내 커뮤니케이션이 중요한 것은 아는데 그 방법은 없다는 것이기에, 이제부터는 그런 점을 개선하기 위해 무엇이 필요한지를 고민하고, 나름의 해결책을 모색해야 하는 시점이다.



<커뮤니케이션 능력을 업무평가에 반영하는 이유>

### 3. 우리 시대가 요구하는 커뮤니케이션 Keyword

#### “공감 커뮤니케이터”

한국을 방문했던 프란치스코 교황은 우리 시대의 커뮤니케이션 중요성에 대해 아래와 같은 말을 남겼다.



“다른 이들이 하는 말을 듣는 것만이 아니라, 말로 하지는 않지만 전달되는 경험, 희망, 소망, 고난과 걱정의 소리를 들을 수 있어야 한다”

☞ 타인 이해(Understanding)

→ 감성적 공감능력(Emotional empathy)

“진정한 대화는 마음과 마음이 소통하는 진정한 만남을 이끌어 낸다.”

☞ 대화(Communication)

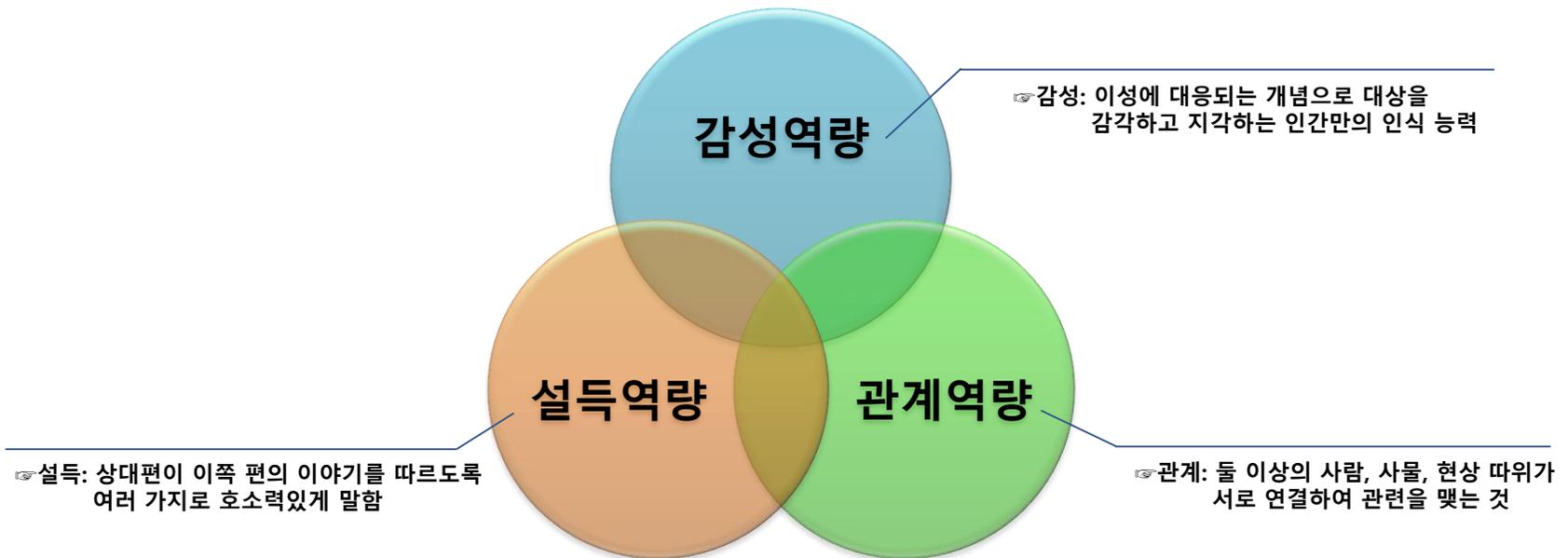
→ 마음이 통하는 연결자(Heart to Heart Connector)

※ 감성적 공감능력과 마음이 통하는 연결자를 우리시대가 바라는 공감 커뮤니케이터라고 칭할 수 있다.

## 4. 커뮤니케이션 향상의 필요조건

### 공감 커뮤니케이터의 필요역량

※ 感説關 : 감성적인 마음과 말로 설득하여 관계를 형성하는 것



## 5. 프로그램 세부내용

1) 공감 커뮤니케이터는 알아서 사람의 마음을 읽고 함께하는 스마트한 연결자로서 감성 역량을 쌓아가는 것이다.

모 들		세부내용	방법	시간
감 성 역 량	Communication의 상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opening Game                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 커뮤니케이션 게임</li> <li>- 상황별 소통 스킬의 중요성 체험</li> </ul> </li> <li>• 커뮤니케이션의 개별 Case사례 연구</li> <li>• 커뮤니케이션 상황판단을 위한 고려요소                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목적, 목표, Needs, Wants, 자원, 제약</li> </ul> </li> </ul>	강의 사례 실습	3.0 H
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 협력(시너지) 상황 분석 및 커뮤니케이션 접근법</li> <li>• 설득 상황 분석 및 커뮤니케이션 접근법</li> <li>• 갈등 상황 종합 분석 및 커뮤니케이션 지향점</li> </ul>	강의 사례	
	감성의 이해와 교류 (자기공감과 타인공감)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감성과 공감적 경청의 이해                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 감성발휘를 통한 공감능력, 경청의 중요성</li> <li>- 생각/감정/의도를 경청하기</li> <li>- 경청 연습과 Role Playing</li> </ul> </li> <li>• 자기공감이란?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고통스런 감정 이면의 욕구와 신념 찾아보기</li> </ul> </li> <li>• 타인공감이란?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관점전환 훈련을 통해 타인의 감정과 욕구 이해하기</li> </ul> </li> <li>• Role Playing을 통한 역지사지의 공감역량 훈련</li> </ul>	강의 사례 실습	2.0 H
타인의 탁월성 발견	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 긍정적 질문을 통한 관점의 전환과 새로운 가능성의 발견</li> <li>• 나는 어떤 탁월성을 갖고 있는가?</li> <li>• 타인이 어떤 탁월성을 갖고 있는지 어떻게 파악하는가?</li> <li>• 서로의 탁월성을 실현시킬 수 있는 방법은?</li> <li>• 무조건 존중의 원리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례 : 존중 받지 못한 삶</li> <li>- 인간은 자존심을 먹고 산다(영상 사례)</li> <li>- 존중이란 자기 희생이다(영상 사례)</li> <li>- 토의 및 실습 : 제발 그런 말은 하지 마세요</li> </ul> </li> </ul>	강의 사례 토의 실습	2.0 H	

## 5. 프로그램 세부내용

2) 공감 커뮤니케이터는 사람의 마음을 읽고 말로 통하는 스마트한 연결자로서 설득 역량을 쌓아가는 것이다.

모 들		세부내용	방법	시간
설 득 역 량	설득력 스킬업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설득의 심리학: 6가지 설득의 법칙(커트 모텐슨 인용)</li> <li>• 상대방을 움직이는 설득력(호감을 얻는 법)</li> <li>• 상황 대응별 설득 스킬</li> <li>• 부하직원을 만족시키는 설득스킬</li> </ul>	강의 실습	2.0 H
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참여, 독려 이끌기 및 부정적 반응 대응기법</li> <li>• 인정/칭찬의 상황별 기법 및 핵심행동</li> <li>• 진심어린 설득이란(실습 포함)?</li> <li>• 진심의 설득을 통해 최고 수준의 성과 달성하기</li> </ul>	강의 실습	
	보고 스킬 및 업무 노하우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대인관계 비법과 조직노하우 배우기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비난이나 비평, 불평을 하지마라</li> <li>- 함께하는 가치를 인정하라</li> <li>- 상대방이 원하는 것을 생각하라</li> <li>- 미소를 지어라</li> <li>- 상대방의 DNA를 파악하라</li> <li>- 관심을 가지고 주의를 기울여라</li> </ul> </li> <li>• 나만의 상사보좌 수칙과 표현 노하우</li> </ul>	강의 사례	3.0 H
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미래 비전을 위한 나만의 업무 필살기 찾기                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 내 업무 안에 답이 있다</li> <li>- 일에 대한 적성과 중요도 찾기</li> <li>- 집중 투자할 업무 뽑아내기</li> <li>- 탁월한 프로를 만드는 시간 활용 및 실천법</li> </ul> </li> </ul>	강의 사례 실습	

## 5. 프로그램 세부내용

3) 공감 커뮤니케이터는 결국 사람의 마음을 읽고 주변과 연계하는 스마트한 연결자로서 관계 역량을 쌓아가는 것이다.

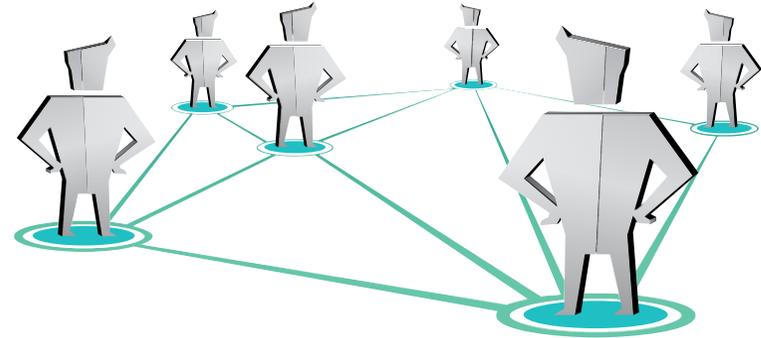
모 들		세부내용	방법	시간
관 계 역 량	관계갈등 및 관계 능력 높이기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 갈등이란</li> <li>• 갈등의 종류 및 극복방안</li> <li>• 갈등 게임</li> <li>• 갈등을 극복하여 관계 능력을 높이는 전략</li> </ul>	강의 게임	2.0H
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관계의 질이 중요한 2가지 이유                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직적 차원</li> <li>- 개인적 차원</li> </ul> </li> </ul>	강의	
	조직 내 대인관계의 뿌리는 타인신뢰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직 내 대인관계의 뿌리는 타인신뢰                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신뢰란?</li> <li>- 신뢰자본 의미</li> <li>- 신뢰를 만들기 위한 4가지 전략</li> <li>- 신뢰 게임(실습)                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>: 낮추어야 한다. 가까이 다가가야 한다.</li> <li>: 마음을 열어야 한다</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	강의 실습 사례 게임	1.0 H
헌신(Commitment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직의 섬김의 문화</li> <li>• 헌신과 조직몰입의 태도</li> <li>• 헌신을 통한 共感 Communicator로의 변신</li> </ul>	강의	1.0 H	

## 6. 기대효과

결국 이시대의 스마트한 연결자는 대인관계 능력과 의사소통 능력이 뛰어난 공감 커뮤니케이터들을 지칭한다. 이들은 지속적 성과를 내고 동료 및 부하 직원들에게 긍정적 영향력을 끼치며, 활력적인 일터조성에도 기여할 것이다.



진심을 담은 의사소통



원활한 인간관계

共感 커뮤니케이션

**Energetic Workplace**

Light your way!