



경청

1

경청이란?

- 상대방이 말하고자 하는 내용 뿐 아니라 그 내면에 깔려 있는 동기나 감정에 귀 기울이고, 이해한 바를 상대방에게 피드백 해주는 것
- 평가, 의견, 충고, 분석, 의문을 전달하는 것이 아님
- 상대방이 전달하려는 것이 무엇인지 이해하며 듣는 것

2

온정적 태도

상대의 말을 잘 듣고 있음을 나타내는 비언어적 요소

- 편안하고 자연스러운 자세
- 진지한 태도
- 시선의 접촉
- 상대방 쪽으로 몸을 기울임
- 잘 듣고 있다는 표시로 고개 끄떡임
- 이음말 사용(“아! 그래”, “그랬니?”, “그랬구나!”, “저런”, “어쩌나!” 등)
- 내용에 일치하는 표정과 몸짓
- 말을 중간에 자르지 않고 끝까지 들음

3

공감적 태도

상대의 말을 듣고 상대의 감정을 얼마나 잘 이해했는지 나타내는 언어적 요소

- 상대방의 말과 표정이나 자세에 주의를 기울여 들음
- 상대방의 심정을 느껴봄
- 그 느낌을 말로 표현함

4

언어적 피드백 주기

상대방의 말이나 행동에 대해 반응하는 것

- 말이나 행동이 끝난 즉시
- 상대가 받아들 수 있는 준비가 되었을 때
- 상대가 변화할 수 있는 가능성이 있을 때
- 상대방에게 솔직하게 직접 이야기 해줌