블로그**:** 상대방의 감정이 격해지는 곤란한 대화 상황을 슬기롭게 다스리는 방법

[**https://outsmartyourbrain.com/stay-present-people-difficult-conversation-get-emotional/**](https://outsmartyourbrain.com/stay-present-people-difficult-conversation-get-emotional/)

마르시아 레이놀즈(Marcia Reynolds)

Covisioning 대표

<https://outsmartyourbrain.com/>

곤란한 대화가 일어나게 될 상황을 앞두고 있다면 일단 나의 감정 의도를 미리 정하는 것이 중요합니다. 대화 전반에 걸쳐 어떤 감정을 유지하고 싶은가요? 상대방이 어떤 느낌을 갖도록 하고 싶은가요? 대화 시작부터 감정 톤을 정한 다음 이를 끝까지 유지해야만 원하는 결과를 얻을 수 있습니다.

하지만 아무리 좋은 감정 의도를 설정했더라도 상대방의 감정에 휘둘리기 쉽습니다. 의견 충돌이 일어나면 사람들은 감정이 격해지기 마련이지만 그렇다 하더라도 실현 가능한 결과를 이룩하는 것을 포기해서는 안 됩니다. 사실 상대방이 감정을 드러낼 수 있는 기회를 제공하면 감정이 해소되면서 그 사람이 진짜로 원하는 바가 무엇인지 알 수 있고 언어 표현에 귀기울이면 왜 그런 감정을 느끼는지도 알아챌 수 있습니다.

**누군가를 만나 대화를 하기 전에 그 사람에 대해 내가 어떤 감정을 갖고 있는지 확인하기**

마주하게 될 상대방과 상황을 떠올릴 때 어떤 강한 감정이 솟구치시나요? 그런 감정이 대화 중에 느껴지면 발산할 수 있겠나요? 해결해야 할 도전과제가 있을 때의 대응 방식, 즉 이를 처리 및 학습하거나 이에 대한 행동을 변경하는 전체적인 스타일과 속도가 서로 다를 경우 상대방의 대응 방식을 받아들일 수 있나요?

대화 자리를 마련하기 전에 어떤 상황이 발생할지, 특히 최악의 상황은 어떨지 머릿속으로 그려 보세요. 어떤 식으로 대응할지를 선택하시기 바랍니다. 머릿속에 구체적으로 그리면 마치 리허설처럼 실제 상황에 대비하는 데 큰 도움이 됩니다.

또한 상대방에게 해결책을 생각해 보라고 요청하기에 앞서 본인의 입장을 충분히 털어 놓을 기회를 제공해야 합니다. 해결책을 성급하게 요구할 경우 상대방은 여러분의 진의를 의심하게 되고 마음의 장벽을 쳐서 대화가 더 이상 진전되지 않습니다.

##### **상대방의 심기가 불편해진 경우 나의 대응 방식 관리하기**

사람의 뇌는 방어 기제가 자동으로 항상 작동하게끔 되어 있습니다. 그렇기 때문에 대화가 위험하거나 복잡해지고 감정이 격해질 분위기가 생기면 당장 심호흡을 하고 나의 원래 감정 의도를 되찾아야 합니다.

빈센트 반 고흐는 “사사로운 감정이 인생을 사로잡는다는 걸 깨닫지 못하고 그런 감정에 복종하고 만다. 그 점을 잊어서는 안 된다”라는 말을 남겼습니다. 내 몸이 긴장하거나 호흡이 빨라지면 이를 빨리 알아채 긴장을 풀고 대화 상황에 다시 집중해야 합니다.

나에게 유리한 해결책이 아니라 효과적인 해결책을 마련할 수 있도록 상대방을 도와 주는 데 최선을 다하겠다는 점을 대화 시작부터 끝까지 명확히 드러내야 합니다. 사람들은 자신이 원하지 않는 내용을 듣자마자 바로 방어적이 된다는 사실을 알고 계실 겁니다. 누군가로부터 비판을 받자마자 바로 언쟁을 시작한다든가 피드백을 제안받자마자 마음을 닫아버리는 경우를 직접 경험하셨을 겁니다.

상대방이 어떤 감정을 느끼면 좋을지에 근거해 내 감정 의도를 정했다는 사실을 기억하세요. 내가 무슨 목적으로 봉사 활동을 하는지 잊지 마세요. 상대방도 지금 본인이 알고 있는 바에 따라 최선을 다하고 있음을 염두에 두세요. 상대방의 반응에 휘둘리지 마세요. 내가 현재 대화에 집중한다면 상대방은 결국 더 많은 것을 알거나 뭔가 다른 것을 실행하는 것이 본인들에게 최선이라는 점을 인식할 수 있게 됩니다.

필자가 [The Discomfort Zone(불안전 지대)](https://outsmartyourbrain.com/the-discomfort-zone-book/)라는 저서에 쓴 것처럼, **“상대방은 내가 완벽하기를 바라기 보다는 현재 대화에 집중해 주기를 바랍니다.”**

##### **성급함은 금물**

마지막으로, 성급함을 다스려야 합니다. 상황이 어떻게 전개되든 편안한 마음을 가질 필요가 있습니다.

상대방의 생각이 잘못되었다는 게 분명하더라도 자신의 논리에 어떤 헛점이 있는지 스스로 깨닫도록 인내심을 갖고 차근차근 질문을 던지는 것이 최선의 방안입니다. 상대방의 잘못을 지적하고 앞으로 어떻게 해야 하는지 가르치기 시작하면 상대방은 그 즉시 두뇌에서 생각을 멈춰 버립니다. 자신이 잘못되었거나 어리석다고 느끼는 걸 좋아할 사람은 없으니까요. 질문하는 과정을 통해 상대방의 마음을 바꾸는 방법에 관해 자세히 알아보려면 [The Discomfort Zone: How Leaders Turn Difficult Conversations into Breakthroughs(불안전 지대: 곤란한 대화 상황을 슬기롭게 이끌어 가는 방법)](https://www.amazon.com/The-Discomfort-Zone-Conversations-Breakthroughs/dp/162656065X/ref=zg_bsnr_10020710011_7)  일독을 추천합니다.

그리고 중요한 것은 침묵을 통해 성급함을 자제하는 것입니다. 침묵을 하면 내가 말하거나 질문한 내용이 상대방의 단단한 반항심의 벽을 뚫고 들어가 그 사람이 생각을 해 보는 계기를 만듭니다. 그러므로 내가 인내심을 갖고 잠시 침묵하면 상대방의 두뇌가 움직일 수 있게 됩니다.

##### **호기심과 관심**

내 앞에 앉아 있는 상대방이라는 인간에 적극적인 관심을 기울이세요. 상대방의 저항감 때문에 스스로 좌절하지 마세요. 겉으로만 따분해 하는 상대방의 표정에 속지 마세요. 그리고 결코 상대방을 윽박지르거나 매수하려 하지 마세요. 내가 원하는 결과를 이룩할 수 있도록 대화의 시작부터 끝까지 차분한 태도와 나의 의도를 유지해 나가세요.