

말투 때문에 말투 덕분에

작성일: 20.03.30

작성자: 도원진

가정에서, 친구나 애인 사이에서, 각종 모임에서, 직장에서 일어날 수 있는 44가지 실전 사례를 보여 주고, 똑같은 상황에서 비호감형 말투와 호감형 말투를 직접 비교해 소개한다. 책에 나오는 구체적인 예시 말투를 통해 평소 말 습관이 무엇이 문제인지 객관적으로 점검할 수 있고, 일상에서 하나씩 적용해 나가다 보면 누구라도 자연스럽게 말투를 교정할 수 있다.

1. 가족, 친구간의 말투

집중, 공감, 비언적 제스처

1.1 듣기의 중요성

1. 좋은 듣기 = 상대 말에 집중하는 듣기
 - 나의 이야기를 집중하여 들어준다는 점이 좋은 인상을 줄 수 있다.
2. 상대의 이야기를 요약 / 판단 하려 하지 말것
 - 객관적으로 보기보다 공감해줄 것.
3. 이야기 도중 끼어들지 말것
4. 비언어적 태도 또한 중요
 - 고덕이거나 맞장구쳐주는 제스처

1.2 그 외

1. 침묵을 깨려는 부담감을 갖지 말자, 말실수가 나올 수 있음.
2. 제 3자로 부터 듣는 평판을 받아드리지 말고 직접 그 사람을 대면하고 관심을 가져보자
3. 칭찬을 할 때는 평가의 뉘앙스가 없도록 하자
 - 자신의 **평가**가 아닌 **감정**을 전달한다
4. 단정짓는 말투 금지
5. 상황에 대한 판단 보다는 공감을 해줄 것
 - 직장에서는 역효과임. (감정보다는 논리, 이성)

2. 이성, 모임에서의 말투

적극적 태도, 자신을 설명하는 명확한 의사표현, 함께 공감할 수 있는 이야기

1. 처음 만나는 사람이 많을 경우
 - 공통주제(날씨, 사회, 취미)를 통해 이야기 화두를 꺼낸다.
2. 아는 사람만 아는 얘기를 꺼낼 경우
 - 주변 사람들에게 설명해주는 배려심을 보이자
3. 자극적인 농담, 개인적인 사생활을 묻지 말 것.
4. 두루뭉실한 의사표현은 지양할 것.

- "저는 아무거나요" (X)
- "저는 XX가 더 좋아요" (X)

5. 적극적인 태도

- Please 보다는 Let's
- "이번에 A씨가 준비하는데 수고하셨으니 다음 모임은 제가 준비해볼게요"

6. 상대에 대한 많이 알 수록 나의 마음을 전달하고 싶어진다.

- 자신의 속을 감추는 사람에게 속깊은 대화를 꺼내지 못한다.

3. 직장, 비즈니스에서의 말투

쉽게 회복하는 긍정적 태도, 간결한 보고, 구체적 전달, 빠른 피드백

3.1 업무지시,보고

1. 구체적인 의사전달, 업무지시

- 내가 이해한 일에 대해 대충 설명하지 말것.
- 상대는 어렵게 받아드릴 수 있기 때문

2. 보고를 할 때는 자신의 의견도 포함

- 상사의 지시를 기다리지 말고 직접 자신의 생각/ 방법을 정리해서 의견을 구한다.

3. 결론부터 알려주는 보고

- 용건부터 말하면 집중하기 편하다

4. 업무 회신(피드백)은 스피드가 곧 능력

- 나쁜 상황일 수록 서둘러야 한다.
- 정기적으로 연락/ 보고를 해야 신뢰가 상승한다.

5. 전문용어는 쉬운 용어로 대체하여 설명할 것.

- 전문가가 어려운 말을 쓰지 않는 사람이다.

3.2 피드백, 태도

1. 잘못된 실수에 대해

- 변명보다는 사과를 우선하라
- 그 뒤에 이유를 설명하라

2. 현명한 지적과 피드백을 줄것.

- 긍정적인 말로 직원의 성취를 칭찬하자.
- 이후, 개선점을 조언할 것.

3. ~씨, 성함을 통해 친밀도를 높이고 존중하고 있다는 느낌을 줄것

4. 제 3자로 부터 듣는 평판을 신뢰하지 말자

5. 걱정을 가장한 설교, 조언은 반감을 산다.

6. 혼나도 개운하게 다시 일어나는 사람.(단점을 빠르게 극복해 나가는 사람)

- 주눅들지 않고 더 잘해야겠다 의지를 갖는 사람

4. 느낀점

목소리에 날이 서 있다 라는 말이 있듯, 말을 통해 사람에게 기쁨을 주기도 감정에 상처를 주기도 한다. 나도 모르게 무의식적으로 나왔던 말투 때문에 상처받았을 사람이 얼마나 많았을지 생각하게 된다. 타인의 단점을 안주거리 삼는 뒷담화에 참여했던 적과 적극적인 말과 행동을 하지 않고 해주길 바랬던 과거의 모습이 떠오른다.

타인으로 부터 듣는 말투에 기분이 좋지 않았다면 나의 말투에 비슷한 면이 있지 않을까 살펴보고 고쳐야 하지만 자기 자신의 말투는 지각하지 못하는 것이 사람의 한계인 것 같다. 다행히 몸에 좋은 쓴소리를 해주는 멘토가 있다면 그것을 인지했겠지만, 스무살이 넘은 성인에게 그런 조언을 해줄 사람이 없기에 나쁜 습관은 성인이 되어서도 더욱 뿌리깊게 자리잡은것 같다.

말투는 '돈'과 같다 는 저자의 비유처럼, 잘못된 말투를 통해 재산을 흥청망청 쓰고 있었던 셈이다. 말투는 나의 행동을 결정하고 행동은 그런 말투를 더욱 강화하기에 앞으로 사람을 대면할 때 함께 하고 싶은 사람, 함께 일하고 싶은 사람 으로 거듭날 수 있도록 나의 말투에 신경을 써야겠다.