

인생 대화 공식	
09차시	무탈한 잡담을 위한 아무말의 기술

〈1〉 어색하지 않고 재미있게 대화를 이어가는 3가지 기술

[상황 재연]

나 : AI야, 대체 내 문제가 뭘까? 사람들이랑 대화만 하면 말이 뚝뚝 끊겨.
 AI : 주로 어떤 상황에서 말이 끊기는데?
 나 : 친한 상대는 괜찮은데, 어색하거나 처음 본 사람들 있지? 그럼 유독 심해.
 특히 회사 사람들처럼 일로 만난 사이에서 더 심하다..?
 AI : 음 보통 네가 어떻게 말을 건네는지 알 수 있을까?
 나한테 한번 처음 봤다고 생각하고 말을 걸어볼래?
 나: 응 알겠어! “대리님 점심 드셨어요?”
 AI : 네! 먹었어요.
 나: 아 그러시군요. 뭐 드셨어요?
 AI : 떡볶이 먹었어요.
 나 : 오 맛있었나요?
 AI : 그냥 그랬어요...
 아! 평소에 이런식으로 말하는구나!
 나 왜인지 문제를 알 것 같은데?
 나: 그래? 그게 뭘까?

[1] 상대가 대화에 참여하지 않는 이유

- 자연처럼 상대가 대화에 참여하지 않고 흐름이 끊기는 이유는 무엇일까? 아직 어색해서, 무슨 말을 해야할지 몰라서, 상대가 내향적이라, 혹은 말을 하고 싶지 않아서 등등. 다양한 이유가 존재할 것이다.
- 그 중, 상대의 의지 문제가 크다면 강제할 수 없다. 하지만 만약 어색해서라면, 무슨 말을 해서일지 모르겠어서 라는 문제라면 몇 가지 대화의 기술을 익히는 것으로도 충분히 대화를 이어갈 수 있다.
- 친화력을 타고난 사람이 아니라면 서먹한 사이, 대화를 자연스럽게 이어가는 것은 쉽지만은 않다.
- 어색한 상사와의 점심, 친구의 성화에 못 이겨 나간 소개팅, 명절 때 가끔 만나는 먼 친척 어른들처럼 말이다.
- 이렇게 서먹함을 깨고 대화를 이어가야 하는 상황들은 다양한 모습으로 우리를 불시에 찾아온다.
- 어른이 되기 전까지는 인생 선배, 혹은 선임이 이끌어가는 방향에 맞춰 대답을 하고 경청을 하면 어색한대로 그럭저럭 시간은 흐른다.
- 하지만 어느 순간, 적극적인 화자가 되어야 할 필요성을 느끼기 시작한다. 이번엔 내가, 대화를 주도해야 하는 어른으로서의 역할을 맡을 차례가 되었기 때문이다.
- 연차가 쌓이며 후배들이 들어오고, 많은 스텝을 리드해야 하는 업무를 맡게 되면 이전보다 더 적극적으로 소통을 해야 한다.
- 특히 업무적인 소통 외의 소소한 대화, ‘스몰 톡’은 생각보다 더 중요하다.
- 사소해 보이는 작은 일상의 대화지만, 그 효과는 결코 소소하지 않다. 잡담은 서로에 대한 친밀함과 호감도를 쌓는 시작이기 때문이다.
- 스몰톡으로 인해 경직되었던 업무 분위기가 풀리기도 하다.
- 따뜻한 분위기 속에서 시너지가 나기도 한다.
- 특히 라디오는 연출이 어떤 분위기를 만드느냐에 따라, DJ의 텐션이나 컨디션에 반영되어 프로그램의 분위기나

성과로 바로 반영이 되었다. PD가 어떤 사람이냐가 결국 프로그램의 톤을 만드는 것.

- 그래서 필요했던 것이 아이스브레이킹, 스몰톡이었다.

[2] 나 다음 너 화법

- 어색함을 깨고 좋은 분위기를 만들기 위해 대화를 이어가는 가장 좋은 방법은 '질문'이다.
- 질문을 잘 하면, 자연스럽게 대화를 잇는 것이 가능해진다.
- 소소한 잡담을 하는 상황, 어떤 질문이 대화를 계속 이어가게 도와주는 다리가 되는 걸까?
- 좋은 질문의 기술을 소개하기에 앞서, 먼저 대화를 끊기게 하는 반대 화법을 하나 소개한다. 특히 어색한 상황에서 긴장을 하거나 대화를 리드해야 한다는 압박이 큰 나머지 나도 모르게 이런 화법을 쓰게 될 수 있다
- '나는~'으로 시작되는 '나 화법'이다.

ex) A "식사 하셨어요?"

B "네 먹었어요. 짬뽕 먹었는데 맛있더라고요."

A "오 그러셨군요. 어디 짬뽕이에요?"

B "여기 앞에 새로 생긴 땡땡 짬뽕인데요. 배가 고파서 그런지 유독 맛있었어요."

- 대화의 B처럼, 상대가 질문을 던졌더라도 모든 대화의 축이 자기 중심적인 화법을 말한다.
- 상대의 질문을 받기만 하는 것. 다시 상대에게 질문을 던지거나 상대를 궁금해하지 않는다.
- 심한 경우는 상대의 이야기를 듣지 않은 채 대화가 나 중심으로 흘러가는 경우도 있다. 상대가 이야기를 꺼냈더라도 결국 '나'의 생각, '내'가 겪은 이야기로 이어져 결국 '나'로 대화가 종결된다.
- 이렇게 '나 화법'을 쓰는 사람은 자신의 이런 대화 방식을 알지 못하는 경우가 많다.
- '나 위주'로 흘러가는 대화는 상대에게도, 제 3자에게도, 편집을 하며 객관적으로 내 목소리를 듣는 자신에게조차 따분하고 지루하게 느껴진다.
- 그 이유는, 오고 가는 대화 속에서 형성되는 공감과 교류의 온기가 없기 때문.
- 적당한 지분과 티키타카 속에서 대화의 재미가 형성된다. 그런데 '나'만 있기 때문에, 일방통행으로 인한 차가운 공기만 남는 것.
- 이렇게 일방적인 대화를 방지하기 위해서는 대화의 지분에 '나'와 '너'가 모두 담겨 있어야 한다.
- '나' 다음 '너' 화법을 기억하자.
- 먼저 '나'의 이야기를 한 다음 '너'는 어땠지, 어떻게 생각하는지 상대방에게 묻는 것.
- 단순히 '너는 어때?' 와 같은 가벼운 질문도 좋다.
- 핵심은 대화의 축을 '나'에서 '너'로 옮겨보는 것.
- 질문을 받은 상대는 자연스럽게 자신의 이야기를 꺼낼 수 있고 이를 잘 듣고 대답하는 식으로 대화를 물 흐르듯 이어갈 수 있게 된다.

ex) "이 사연을 들으니, 제가 예전에 이야기했던 저의 학창시절 경험이 떠오릅니다. (나 화법)

좀 묘한데요. 00님은 어떠세요? (너 화법)"

- 다음의 '나' 중심 화법, '나 다음 너 화법'을 비교해보며 대화의 차이를 느껴보자.

[나 중심 화법]

"휴대폰 케이스 샀어?"

"응응 이번에 샀어. 내가 좋아하는 디자인이야."

"아 그렇구나. 예쁘다"

"고마워."

[나 다음 너 화법]

“휴대폰 케이스 샀어?”

“응응 이번에 바꿔봤는데, 어때? 괜찮아?”

“예쁘고 시원해보여. 지금 계절이랑 딱 어울리는 디자인이네”

“그치. 아이스크림 먹고 싶을때마다 대리 만족하려고.”

“왜 아이스크림을 참아!!? 혹시 다이어트 중이야?”

[3] 닫힌 질문 VS 열린 질문

- 이렇게 ‘나 다음 너’ 화법으로 상대방에게 질문을 던지다 보면 또 한번 막히는 순간이 있다. 바로 상대방에 대한 질문을 던졌는데, 단답으로 돌아왔을 때이다.

ex) “점심 맛있었어요?”

“네. 먹을만 했습니다.”

“그렇군요.”

“혹시 공포 영화 좋아하세요?”

“아니요. 싫어해요.”

“아, 저는 좋아하는데....”

- 이번에는 대화를 이어갈 수 있는 질문의 기술을 익혀보자.
- 질문은 크게 ‘열린 질문’과 ‘닫힌 질문’으로 나눌 수 있다.
- 닫힌 질문은 ‘네’, ‘아니오’ 처럼 단답으로 단순히 대답이 가능해, 대화가 닫혀버리는 질문을 말한다.
- 열린 질문은 상대방의 생각을 묻는 것처럼 다양한 선택지로 대화를 길게 이어갈 수 있게 해주는 질문이다. 위의 닫힌 질문들을 열린 질문으로 바꾸어 보면 다음처럼 대화가 이어진다.

ex) “점심 메뉴로 뭐 드셨어요?”

“저 여기 앞에 새로 생긴 음식점에서 비빔밥 먹고 왔어요.”

“오 그 집 음식 어때요?”

“괜찮던데요? 반찬들이 실하니 아주 잘 나오더라고요.”

“어떤 영화 좋아하세요?”

“저는 좀 밝은 영화 좋아해요. 로맨틱 코미디처럼 기분 좋게 볼 수 있는?”

“오 그렇군요. 저도 로맨틱 코미디 좋아하는데!”

“잘됐다! 그럼 최근에 나온 영화 하나 추천해 드릴게요. 모처럼 시간 가는 줄 모르고 재밌게 봤어요.”

- 단순 예, 아니오로 끝나는 닫힌 질문과 다르게 열린 질문은 이처럼 대화의 또 다른 소재를 꼬집어낼 수 있다. 만약 닫힌 질문과 열린 질문의 개념이 한 번에 안 들어온다면 다음을 기억하자.
- “무엇을?”, “어떻게?”를 넣어볼 것

ex) “점심 드셨어요?” -> “점심 ‘뭐’ 드셨어요?”

〈2〉 누구나 통하는 대화 소재 찾는 법

상황재연

나 : AI야. 너는 혹시 사람들이랑 스몰톡을 할 때 어떤 식으로 말을 해?

AI : 나는 주로 그 때 그 때 떠오르는 것들? 그런데 스몰톡은 왜?

나 : 아아. 요즘 스몰톡을 하려다가 어색해지는 경우가 생겨서 좀 고민이거든.

친구들과는 아무 말이나 해도 재미있는데 직장 상사나 어색한 거래처 사람처럼 일로 만난 사람들이랑은 무슨 잡담을 해야할지 모르겠어.

AI : 아 그렇구나. 보통 상사가 먼저 말도 걸고 그러지 않아?

나 : 내말이. 원래는 그랬어. 그런데 최근에 팀장님이 다른분이 오셨는데, 말수가 별로 없어서. 내가 먼저 말도 걸고 그러고 싶은데 고민이야.

AI : 새 팀장님이시니만큼 성격을 모르니 조심스럽긴 하겠다. 동료들이랑은 대화할 때 어때? 괜찮아?

나 : 아 맞아. 자주 보는 동료들이랑 대화할때도 약간 어색할 때 있어. 맨날 대화 패턴이나 소재가 비슷하거든 회사육, 상사육, 신세한탄...

AI : 아 그렇구나. 계속 육하다 보면 별로 기분이 좋지않겠네.

나: 맞아. 서로 할 말이 없어서 하는 이야기인데, 대화를 나누고 나면 공허해. 의욕도 떨어지고 왠지 기분도 안좋아지고. 어색한 사이에서도, 친하지 않은 사람과도 통하는 소재를 찾는 좋은 방법이 있을까?

[1] ‘가치’보다 ‘같이’

- 자연처럼, 밥벌이를 하는 어른이 된 이후, 대화의 필요성을 느끼면서도 선뜻 입을 떼기 쉽지 않은 순간들을 마주할 때가 있다.
- 나와 공통점이라고는 하나도 찾을 수 없는 세대, 업무 분야, 관심사까지 이렇게 완벽히 다를 수 있나 싶은 사람과 대화를 나누어야 하는 순간처럼 말이다.
- 이럴 때, 어색하게 한 두마디를 던져 보지만 곧이어 적막이 흐른다.
- 어색한 상대와 대화를 할 때, 기억해두시면 좋은 슬로건이 있다. 바로, ‘가치’보단 ‘같이’이다.
- 가치가 들어간 주제 대신 같이 즐길 수 있는 소재를 고르자.
- 정치, 종교처럼 서로 추구하는 가치나 신념이 달라 논쟁으로 번질 수 있는 소재는 금물이다.
- 입장 차이가 존재하는 회사의 이야기 역시 마찬가지. 우선시하는 삶의 가치가 달라, 회사의 사안을 다르게 해석할 수 있다.
- 이렇게 ‘가치’가 들어가는 소재 대신, ‘같이’ 즐길 수 있는 소재를 고르자.
- 그런데 공통점이 거의 없는 사람과 ‘같이’ 즐길 소재를 찾는 것이 어렵게 느껴질 수 있다. 이럴 때는 유튜브가 힌트가 된다.
- 유튜브의 대표 카테고리를 한 번 떠올려보면 먹방, 뷰티, 여행, 예능 등이 있다.
- 이런 카테고리가 대표 카테고리인 이유는 대부분의 사람이 좋아하고 관심을 갖는 주제이기 때문이다. 조회수도 높고 채널도 많고 검색량도 꾸준하기 때문에 대표적인 장르가 된 것.
- 이렇게 누구나 좋아하고 즐길 수 있는 보편적인 소재를 떠올려보자.
- 먹방을 일상의 대화 소재로 적용하면 맛집, 식사 메뉴 이야기로 활용할 수 있다.
- 훌륭한 음식에 대한 이야기는 대부분의 사람이 좋아한다. 우리 모두 먹고 사는 존재이기 때문.
- 이렇게 큰 카테고리에서 상대에 대해 가진 아주 약간의 정보가 있다면, 이에 적합한 주제를 골라 이야기를 꺼내보는 것.
- 만약 유난히 먹는 것에 까탈스러운 상대라면 뷰티, 여행과 같은 다른 관심사로 돌려 이야기를 진행해보는 것. 직장인이라면 휴가 때 놀러갈 여행지도 좋은 소재가 될 수 있다.
- 이렇게 어색한 사이라도 상대도, 나도 대부분 좋아할 만한 소재를 선정해 웃으며 이야기를 하다 보면

자연스럽게 딱딱함이 풀어진다.

- 만약 상대가 나보다 나이가 많고 상대가 좋아하는 것에 대한 정보가 하나라도 있다면 이에 대해, 상대가 말하게 해보자.
- 사람들은 대부분 자신이 좋아하는 분야를 말하는 일을 즐거워하기 때문이다.

[2] 보이는 것, 들리는 것 말하기

- 어색한 사이라고 해서 ‘아무 말’이나 던지다 보면 후회하는 일이 생길 때가 있다.
- ‘그 말을 대체 왜 했을까’ 뒤늦게 이불킥을 해도 뺨은 말은 주워담을 수 없다.
- 비록 아무 말이라도 던져서 분위기를 풀어야 하는 상황일지라도 소재가 매우 중요하다.
- 실전에서 적용 가능한 ‘아무 말’의 기술을 소개한다.
- 어색한 상사와 단 둘이 엘리베이터에 탄 적이 있다. 30초가 채 안되는 시간이었지만 무슨 말이라도 꺼내 어색한 분위기를 풀고 싶었다. 이 때, 엘리베이터에 걸린 포스터에 대한 이야기를 꺼냈다. 포스터가 주기적으로 자주 바뀐다는 이야기였다. 상사는 웃으며 대답을 하고, 그 사이에 엘리베이터 문이 열렸다.
- 이렇게 짧은 순간을 포함해, 누군가와 갑작스럽게 잡담을 할 때 ‘눈에 보이는 것’은 소재를 찾는 좋은 힌트가 된다.
- 상대와 나에게 모두 보이는 것, 눈에 띄는 것 위주로 말을 시작하면 할 말이 떠오르지 않더라도 자연스레 대화를 이어갈 수 있다.
- 특히 상대에 대한 정보가 전혀 없고, 무슨 말을 걸어야 할지도 모르겠다면 함께 ‘보이는 것’ 위주로 말을 걸면 대화를 주고 받기 수월해진다.
- 포스터 하나 없이 아무것도 없는 엘리베이터처럼, ‘보이는 것’에 대한 이야기를 하기 어려운 상황도 있다. 이럴 때는 ‘들리는 것’, ‘느껴지는 것’ 처럼 오감으로 느껴지는 다양한 소재로 확장하는 것도 방법이다. 엘리베이터에서 흐르는 클래식 음악, 혹은 느릿 느릿해 답답한 엘리베이터 속도처럼 다양한 소재를 찾을 수 있다.

ex) “탈 때마다 늘 클래식 음악이 나오네요.”

“맞아요. 그런데 밤 10시 이후에는 안 나오더라고요. 누군가 틀어주시는 건가 싶어요.”

“오 그랬군요. 자동으로 나오는 줄 알았는데!”

- 내 생각이나 느낌을 최소한으로 드러내고 싶은 상대와 대화를 할 때, 내 ‘가치’를 넣은 말 대신 ‘상태’를 말하는 방법도 좋다.

ex) “여기 포스터가 있네요.”, “엘리베이터에서 클래식이 나오네요.” 처럼 눈에 보이는 것, 들리는 것에 대한 상태를 그냥 말하는 것.

- 가치를 담지 않고, 나의 해석 없이 말은 생각이나 느낌이 들어가 있지 않은 상태에 대한 말이기 때문에 시비를 걸래야 걸 수 없게 된다.

<3> 어색한 사이, 잡담을 나눌 때 특히 조심해야 할 말

상황 재연

나: A야. 나 아무래도 그 사람에게 실수한 것 같아...

AI : 왜왜! 무슨 실수인데?

나 : 정말 친해지고 싶은 동료가 있어.

점심 먹고 잠깐 회사 카페에서 대화를 하는데, 동료가 이런 말을 하는거야.

“아, 맞아요. 드라마 00 보셨어요?”

이 말을 듣고 나는 이렇게 대답했어. “아 그 드라마, 배우가 크게 스캔들 났었잖아요. 그래서 저 그 드라마 안봐요. 그 사람 싫어서요.”

AI : 아 그랬구나. 그랬더니??

나 : 그게 문제였는지...그 분이 갑자기 이렇게 대답하시더라고.

“아^^ 저... 저 그 배우 팬이긴 해요.. 맞아요 그랬지요.”

와 그 이후 흐르던 어색한 공기를 잊을 수가 없어. 그 이후 서둘러 다른 말로 돌려 대화를 이어갔어.

그리고 각자 또 바빠져 일을 시작 했지..

AI : 응응 혹시, 그 이후에도 문제가 생긴거야?

나: 맞아. 왠지 그 이후에 그 동료와 내 사이가 이전 같지 않은 기분이 들어. 같이 밥도 먹고 싶은데, 핑계를 대는 것 같기도 하고. 뭔가 소원해진 것 같은데. 아무래도 내 말이 화근이었던걸까?

[1] 부정적인 정보의 공유

- 대화를 나누다 보면요. 주제와 관련해, 내가 알고 있는 부정적인 정보가 떠오를 때가 있다. 뉴스에서 봤거나, 어디서 들었거나 하는 정보들에 대해 아는 척 하고 싶어진다.
- 어색한 사이일수록! 이런 부정적인 정보의 공유는 잠깐 참는 것이 좋다. 서로를 충분히 알고 나서 이야기해도 늦지 않다.
- 특히 내가 부정적인 이야기를 한 대상이 알고 보니 사연처럼, 상대가 좋아하는 대상이었다면 상황이 어색해질 수 있다.

ex) “어, 이 노래 오랜만이네요.”

“그러게요. 근데 그거 아세요? 이 가수가 말이에요... 사실 뉴스에서 봤는데 이런 이런 스캔들이 있었다더라고요.”

“아...사실 저 이 분 앨범도 사고 콘서트도 다녀왔었거든요..^^;”

“아..^^ 팬이셨구나..”

“^^..(어색)”

“...”

- 특히 부정적인 정보를 공유할 때, 자주 사용하는 접속사가 있다. ‘근데’, ‘그치만~’ 이런 접속사는 일단 반박을 하는 뉘앙스를 지닌다.
- 내가 하는 말이 상대의 말에 대한 반박이 아닌 사실 공유일 뿐이라도 일단 상대 말에 반기를 드는 느낌이 들 수 있다.
- 부정적인 정보를 공유할수록, 부정적인 사람처럼 비춰질 수 있다. 따라서 나를 아직 잘 모르는 사람이 오해할 수 있는 말, 부정적인 뉘앙스의 말은 되도록 줄이는 것이 좋다.

[2] 무리한 농담

- 진정한 웃음, 농담은 상황에 대한 공감과 이해에서 오는 경우가 많다. 농담은 이해와 공감이 없다면 성립되기 힘들다. 누군가에게 웃긴 이야기도, 그 상황을 공감하지 못하는 사람에겐 전혀 웃기지 않은것 처럼 말이다.
- 아직 서로를 잘 모르는 상황, 상대를 웃기려는 개그 욕심은 잠시 내려놓자. 오히려 분위기를 더욱 썰렁하게 하는 역효과가 나기 좋기 때문이다.
- 특히, 다음과 같은 개그는 주의하시는 게 좋다. 바로, 자기 혹은 친한 사람을 비하하는 농담이다.

ex) “전, 저랑 닮은 돼지바 먹을게요!”

“아...네??^^;;;”

ex) “제 동생이 지금 철강 회사에 다니거든요. 제가 그렇게 철 좀 들라고 했더니 철을 들고 있네요. 하하하”

“??^^”

- 사실 누군가를 웃기려는 의도 자체는 선할 수 있다. 그런데 잘 알지 못하는 사이에서는 농담을 하는 사람의 성향이나 맥락을 전혀 알지 못하기 때문에 오해가 생길 수 있다.
- 사실 자신의 외모에 콤플렉스가 전혀 없어서 아무 의미 없이 하는 농담이었고, 동생이랑 정말 친해서 막 던진 말장난이었을 수 있다.
- 하지만 이는 시간이 지나야 알 수 있는 것들이다. 유머 코드를 이해하거나, 그 사람에 대한 이해와 공감의 바탕이 되지 않으면, 오해사기 딱 좋은 말이다.
- 때문에 어색한 상황을 깨겠다고 무리해서 농담을 주의할 것.

[3] 묻지 않은 것에 대한 아는척

- 어색한 사이의 잡담, 무엇에 초점을 맞추는게 좋을까? 바로 교감이다.
- 대화를 나누는 소재가, 일상의 소소한 이야기, 주변에서 벌어지는 일들, 서로 좋아하는 정보의 교류처럼 다양하더라도 이를 통한 대화의 목적은 교감! 이 되어야 하는 것.

ex) “이런 와인 좋아하세요?”

“네. 저는 특히 내추럴 와인 좋아해요.”

“오 저도요. 특히 오렌지 와인 지금 이 음식이랑 잘 어울릴 것 같아요!”

“맞아요. 오렌지 와인 드실래요?”

- 그런데 가끔, 내가 잘 아는 것에 대한 이야기가 나오면 아는 척하고 싶은 욕구가 생길 때가 있다.
- 내가 이만큼 안다를 과시하고 싶기 때문일수도, 아니면 단순히 좋아하는 것에 대한 이야기를 하는 것 자체를 사랑하는 덕후의 마음일 수도 있다.
- 물론 적당한 아는 척은 오히려 어색한 상황의 대화에 생기를 불어넣기도 한다. 그런데 문제는 지나친 아는 척이다.

ex) “근데 오렌지 와인 말이에요. 사실 오렌지로 만든게 아니에요. 화이트 와인 만드는 포도 있죠?”

그 품종으로 레드 와인을 만드는 방식으로 스킨 컨택을 하는데요.

그런 과정에서 색깔이 오렌지 빛이 나서 그런 이름이 붙은거거든요.”

“아...네..^^ (사실 알고 있었...)”

- 이렇게 마치 나만 아는 것처럼 설명하듯 가르치는 말투는 상대와 그동안 잘 쌓아왔던 교감이 사라지고 갑자기 강의실이 될 수 있으니 주의하시는게 좋다.
- 예시처럼, 상대가 이미 알고 있는 정보일 수도 있다.
- 만약 상대가 물었다면 성심성의껏, 신나게 아는 척 하셔도 좋다.
- 그런데 이 때도 “~란다.”, “모르죠?” 대신 “잘 알겠지만”, “알죠?”를 사용하는 것이 좋다.
- 오히려 상대가 몰랐더라도 이렇게 말하면 존중을 받는 느낌을 받기 때문이다. 이후 더 열린 마음으로 대화에 임하게 된다.
- 첫 만남, 좋은 관계를 이어가고 싶은 상대일수록, 잡담을 나눌 때 포인트, 바로 아는 척하고 싶은 욕구를 참고, 마음의 교감, 교류를 하는데 의의 두기를 기억하자.