

인생 대화 공식	
16차시	진정한 소통을 위한 리액션, 경청의 기술

〈1〉 냉랭한 상대도 내 말에 귀를 기울이게 만드는 3단계

[구연동화]

#1 열정 넘치는 이 사원. 이 사원은 최근 상사로부터 한 이야기를 듣고 충격을 받게 됩니다. “이 사원 사회생활 너무 열심히 하는거 아니야? 리액션에 영혼좀 부탁해 하하하”

#2 그 때부터 이사원은 리액션을 할때마다 멈칫하게 됩니다. 또 영혼 없어 보인다는 이야기를 들을까봐 두렵습니다. 나의 행동이 영혼이 없어보인다니 그게 아니었는데, 속상하기도 합니다.

#3 대체 무엇이 잘못되었을까 궁금합니다. 그래서 곰곰이 그동안의 자신을 돌아봅니다.

#4 그러고 보니 사람들이 말을 하면 빠르게 대답을 했던 것 같습니다. 열심히 듣고 있다는 표현을 하기 위해 고개를 끄덕이고 대답을 했습니다. 그런데 때로는 진심이 아니라 상대에게 예의상, 의무적으로 리액션을 하는 경우도 많았습니다.

#5 사회생활에서만 그런 소리를 들으면 모르겠는데, 평소 친구들도 그런 생각을 할까 문득 걱정이 됩니다. 객관적으로 내 모습을 보지 못하니 무엇을 고칠지부터 알 수가 없습니다. 어떻게 하면 이 사원이 영혼없다는 소리를 듣지 않고 사람들의 말에 반응을 할 수 있을까요?

[1] 영혼 가득 담긴 리액션의 비밀

- 사연속 이 사원의 이야기. 공감하는가?
- 나 역시 이런 고민을 했던적이 있다. 예의상, 혹은 상대의 이야기를 잘 들어주고 있다고 대답해주고 싶은 마음에 리액션을 했는데, 상대가 영혼이 없다고 이야기했던 적이 있었다.
- 라디오엔 청취자와 전화 연결을 하는 코너가 종종 등장한다. 나는 이런 전화 연결 코너를 듣는 것을 특히 좋아한다. 생방송을 통해 정제되지 않은, 솔직하고 매력 넘치는 청취자들의 이야기를 들으며 이에 반응하는 DJ의 생생한 리액션을 듣는 재미가 있기 때문. 돌발 멘트를 재치 있게 받아 치는 순발력을 지닌 진행자부터 화려한 멘트 없이도 깊고 따뜻한 리액션을 하는 진행자까지. 아주 다양한 재미가 있다.
- 그런데 유독 말 한마디에도 따뜻함이 묻어나는 DJ가 있다. 말이 화려하거나 많은 것도 아닌데, 진심으로 상대를 대한다는 것이 음성만으로도 충분히 느껴진다.
- 라디오를 만들기 전까지는 깊이있게 고민해보지 않은 부분이기도 했다. 그저 열심히 들어주고 끄덕이고 반응해주면 진심이 전달된다고 생각했다.
- 그런데 라디오는 소리로만 전하는 매체라는 특성으로 인해 내가 끄덕이는 것을 상대가 알수 없다는 한계가 있었다. 말로, 음성으로 전부 표현해야 했다.
- 그래서 알게 되었다. 그렇게 듣는 사람이 편안하고 자연스럽게 느껴지는 리액션을 하는 진행자들이 특히 잘 하는 한 가지. 바로 ‘경청’ 이었다.
- 상대의 말을 말없이 듣고 있다고 해서 모두 제대로 듣고 있는 것은 아니다. 습관적으로 고개를 끄덕여도, 다른 생각을 하고 있다면 상대의 이야기 중 대부분의 이야기는 흡수되지 못하고 허공으로 흩어져버리기 때문.
- 상대의 말을 잘 듣기 위해서는 그만큼의 노력과 진심이 필요하다. 말하는 상대의 감정과 상황을

최선을 다해 이해하고 공감하려 노력하려는 마음이 필요하다.

- 상대의 말을 귀에, 가슴에 담으려 노력하며 집중하는 과정 속에서 자연스럽게 진심이 전해진다.

[2] 진정성을 저해하는 습관적인 리액션

- 이렇게 진심을 다해 경청할 때, 조심해야 하는 것, 습관적인 리액션이다.

- 리액션이 습관이 될 경우 오히려 상대의 말을 제대로 듣는데 방해가 되기 때문.

- 상대방의 말이 끝나기도 전에 고개를 끄덕이거나 대답하는 리액션의 경우 말을 듣는 데 들어가야 할 에너지가 리액션을 하는 ‘행위’ 자체로 분산될 수 있다.

- 정작 가장 중요한 말의 내용이나 흐름을 놓치게 되는 불상사가 생길 수 있다.

- 비록 나의 리액션이 상대의 말을 잘 들어주고 있다는 공감의 표시였더라도 결국 상대의 말이 기억에 남지 않아 ‘잘 듣는 척’만 한 셈이 되는 것.

- 인터넷 강의를 들을 때와 현장 강의를 들을 때를 비교해보면, 과도한 리액션이 얼마나 많은 에너지를 분산시키는지 알게 된다. 인강을 들을 때는 선생님과 눈을 맞추고 리액션을 할 의무가 사라진다. 서로 교감하지 않아도 되는, 녹화된 영상이기 때문.

- 하지만 현장 강의는 다르다. 말하는 사람과 현장에서 함께 호흡하고 질문하며 수업이 진행되기 때문에 나의 역할이 꽤 중요해진다.

- 물론 현장 강의의 생생함으로 인해 집중이 더 잘 되거나, 재미를 느낄 수 있다는 장점이 있다. 하지만 습관성 리액션을 하는 사람에게는 오히려 리액션이 필요 없는 인터넷 강의의 내용이 더 잘 들어올 수 있다. 수업의 ‘내용’에 더 포커스가 되어 집중적인 학습이 가능해지기 때문.

- 만약 리액션에 영혼이 없거나 진정성이 없게 느껴진다는 이야기를 한 번이라도 들은 적이 있다면, 상대의 말이 끝나기 전에 습관적으로 리액션을 하고 있었는지, 경청을 표하기 위해 오히려 경청을 하지 못하고 있었던 것은 아닌지 확인해보자.

- 그리고 난 뒤, 신경을 분산하는 리액션의 횟수를 줄여보자.

“네네.” “맞아요.” 와 같은 동의의 맞장구를 포함해, 고개를 끄덕이거나 박수를 치는 것과 같은 비언어적 표현을 잠시 멈춰보는 것.

- 인강을 들을 때처럼 상대의 말이 끝날 때까지, 가만히 경청한 뒤 리액션을 해도 늦지 않다. 상대의 이야기를 제대로 듣고 난 다음의 대답은 억지로 리액션을 하려 하지 않아도 자연스럽게 우러날 테니 말이다.

[3] 자기수련의 유혹 물리치기

- 사람은 누구나 자신의 세계 안에서 타인을 이해한다. 상대의 말을 들을 때 자신의 경험 혹은 지식의 범위만큼 공감하고 받아들이는 것.

- 때문에 자신도 모르는 사이 타인의 말을 들으며 ‘내’ 이야기로 바꿔 해석하기도 한다.

- 진정한 소통을 위한, 교감을 원한다면 바로 이 점을 주의해야 한다. 공감, 이해를 위한 재해석이라든가 그러다 보면 나도 모르는 사이에 ‘내 이야기’로 수렴하게 될 수 있으니 말이다.

ex) “그 사람 대체 나한테 왜 그러는걸까? 대놓고 티 낼수도 없고. 사회 생활은 해야 하니까 쉽지가 않네.”

대답1) “그러게. 나도 상사가 비슷하게 말한 적이 있었잖아. 힘들어 죽는 줄 알았어. 지난번에는 말이야…….”

대답2) “그러게. 가뜰이나 일 때문에 바쁜데 그 사람까지 정말 쉽지 않겠다. 아니면 부서를 옮기는 건 좀

어려운 상황이야?”

- 첫 번째 대답은 공감을 하려다 결국 자신의 이야기로 수렴하게 되었다.
- 반면 두 번째 대답은 상대에게 계속 관심을 갖고 이어서 질문을 하고 있다. 1번 예시처럼 상대의 말에 대한 대꾸를 했더라도 결국 자기 중심으로 대화가 이어지는 것.
- 대개 이러한 ‘자기 수렴’은 의식하지 못한 사이 자동으로 습관처럼 이어지는 경우가 많다.
- 특히 편하고 친한 상대일수록 리액션 후 곧바로 내 이야기를 하려는 유혹에 쉽게 빠져든다. 편하기 때문에 의식하지 못하는 사이, 나 중심으로 이야기를 하게 되는 것.
- 자기로 수렴하는 대답의 가장 큰 문제점은 진정성 있는 리액션을 위한 경청에 방해가 된다는 것. 상대의 이야기를 들으며 자신의 이야기를 떠올리게 되는 것까지는 어쩔 수 없다 하더라도 자신의 이야기로 이어 말하려는 유혹을 받게 되면 상대의 감정과 상황에 진심으로 공감하기 쉽지가 않다.
- 내 이야기를 하려는 생각으로 인해 상대의 이야기를 오롯이 집중해 듣는데 방해가 되기 때문. 심할 경우 상대의 말을 듣는 대신 끝나기만을 기다리게 된다.
- 자신의 말을 하기 위해 끝을 기다리는 태도로는 말에 진정성이 담아내기 어렵다.
- 이렇듯 나도 모르게 자꾸만 내 이야기로 수렴하게 된다면 리액션을 할 때, 의식적으로 주어에서 ‘나’를 빼는 연습을 하는 것도 방법이다.
- 대신 상대와 이야기 속의 대상을 주어로 바꾸어 보자.
- 관련된 질문을 던지며 다시 한번 상대의 이야기에 경청을 해 보면 잠깐 생각이 나 중심으로 빠졌더라도 금방 다시 상대의 말에 집중할 수 있게 된다.

ex) “정말 쉽지 않겠다. 예전에도 그 사람이 너 힘들게 했다고 하지 않았어?”

“아오. 네가 사람으로 이렇게까지 어려워하는 거 처음 보는 것 같아. 괜찮아?”

- 때론 여러 마디의 말보다 진중하게 들어주는 눈빛에서 힘을 얻을 때가 있다. 거창한 위로 없이도 상대가 보내주는 따뜻한 마음이 표정이나 태도에서 느껴진다.
- 만약 어떻게 리액션을 해주어야 할지 빠른 판단이 서지 않을 때가 있다면 가장 좋은 리액션은 마음을 다해 귀 기울여 상대방의 이야기를 들어주는 것, 그 자체가 우선되어야 한다는 것을 기억하자.

〈2〉 마음을 연결하는 경청의 기술

[구연동화]

#1 정과장은 말 주변이 없는 편입니다. 사실 내향형에 친한사람들과도 말 자체를 많이 하는 편은 아닙니다.

#2 그런데 이런 성격이 회사 생활에 불리한가? 라는 고민을 하게 되었습니다.
말을 많이 하고 분위기를 주도하는 동기가 더 인정받고 승승장구 하는 느낌이라서요.

#3 조금 더 사람들과 대화를 나누고 먼저 다가가야 하나 고민도 해봅니다.
그런데 분위기를 주도하는 건 정말 하기가 어려워요. 성격상 안 맞기도 하구요.

#4 억지로 텐션을 올리거나 사람들에게 부자연스럽게 다가가는 대신, 나의 성격에 맞게 커뮤니케이션을 잘 하는 방법이 있을까? 고민이 됩니다.

[1] 대화를 잘 하는 사람의 특징

- 사연속 정과장님의 고민에서 볼 수 있듯, 사회는 외향적인 사람이 유리할 때가 많다.
- 특히 말을 통해 감정을 전하고 교감을 해야하는 경우가 많다.
- 이럴 때 말수가 없는 편이라면 스스로도 답답할 수 있다.
- 한편으로는 꼭 말을 많이 해야 하나? 라는 생각도 든다.
- 미국 토크쇼의 전설 래리킹은 63년간 라디오와 TV를 통해 5만명에 가까운 사람을 인터뷰했다. 그의 이름을 건 '래리킹 라이브'는 CNN 뉴스보다 시청률이 높았고, 2021년 87세의 나이로 사망하기 전까지 반세기 넘게 살아 있는 토크쇼의 제왕으로 군림했다.
- 그런 그가 좋은 대화의 기본 조건으로 꼽았던 건 진실된 태도로 상대의 마음을 열게 하는 것이었다. 그리고 진실된 태도로 상대의 마음을 열기 위해 가장 필요한 것, 이를 위해 래리킹이 특히 강조한 것은바로 타인의 말에 귀를 기울여 제대로 듣는 것이었다.

- 다른 사람의 말에 귀를 기울이지 않으면 상대도 당신의 말을 귀 기울여 듣지 않는다.
말을 제일 잘하는 사람은 논리적으로 말하는 사람이 아니라, 남의 말을 잘 들어주는 사람이다.
(래리 킹)

- 결국 서로의 말을 잘 들어야 대화가 통하므로 말부터 하는게 아니라 제대로 듣는 법부터 배워야 하는 것이다.

[2] 자신이 없을 땐 눈을 맞추자

- 경청을 통한 교감은 좋은 대화가 싹트는 토양과 같다.
- 긴 대화였지만 서로 마음을 열지 않은 채 겉도는 이야기만 지속되는 상태라면 돈독한 관계의 열매는 열리지 않는다.
- 만약 앞서 배운 소통의 기술을 적용했지만 그럼에도 불구하고 말에 자신이 없는 순간이 온다면, 가장 먼저 상대의 말을 제대로 잘 듣는 것으로 대화의 기본기를 다져보자.
- 말하는 사람의 눈을 맞추며 진심을 다해 상대의 이야기를 들어주는 경청은 수려한 표현이나 논리적인 말보다도 더 강력하게 사람의 마음의 문을 열게 하는 힘을 지닌다.
- 이처럼 상대의 말을 제대로 듣기 위해서는 소극적 청취가 아닌 적극적 경청의 자세가 필요하다. 소극적 청취는 상대가 하는 말의 감정이나 핵심을 놓치기 쉽다.
- 말없이 조용히 들어주고는 있지만 잠시 다른 생각을 하거나, 적절한 질문이나 반응이 없이 상대에게 마이크를 오롯이 내어주는 행위가 이에 해당된다.
- 물론 상대의 말을 끊고 자기 말만 하는 것 보다는 소극적 청취를 하는 것이 단기간 상대의 마음을 여는데 더 효과적일 수 있다.
- 하지만 상대에 따라서, 장기적으로는 오히려 마음의 문을 다시 닫게 하는 것처럼 역효과를 낼 수 있으니 주의해야 한다.
- 잘 들어주는 것 같아서 아무에게도 하지 못했던 속 이야기를 꺼냈는데, 시간이 지났는데 상대가 하나도 기억을 하지 못하는 경우 허무한 마음이 든다.
- 또 이렇게 되면 말을 많이 하는 것을 그다지 좋아하지 않는 사람의 경우, 대화에서 자신만 에너지를 쓰고 온 것이 달갑지 않을 수 있다.

[3] 핵심을 기억하며 듣기

- 이런 상황을 방지하기 위해 적극적 경청이 필요하다. 소극적으로 상대의 이야기를 흘려듣는 것이 아니라 적극적으로 기억하며 듣는 것.
- 이를 위해서는 다음의 두 가지를 짚어가며 듣는 것이 좋다.

- 1) 말에 담긴 내용
- 2) 말하는 상대의 감정

- 먼저 말에 담긴 내용, 핵심 키워드를 들으며 기억해두고 추후 관련된 이야기를 먼저 묻는 식으로 상대에 대한 관심의 표현이 가능해진다.
- 마치 쇼윈도에 진열된 물건을 예쁘다고 했던 말을 기억해 상대의 생일에 선물을 해주는 것과 같은 감동을 줄 수 있다.
- 일상의 스몰 토크에서도 경청을 하며 상대의 말 속의 핵심 키워드, 내용을 담아두면 추후에도 상대와의 교류에 도움이 된다.
- 특히 잊어버리기 쉽지만 상대에게 중요한 포인트들은 놓치지 말고 기억해두자.
- 상대의 고민거리나 문제, 특히 좋아하는 것이나 싫어하는 것, 이어나 시험 날짜처럼 상대에게 중요한 이벤트의 키워드들을 흡수 했다가, 질문을 하자.

ex) “지난번에 말했던 부동산 계약 문제 있잖아. 잘 해결 됐어?”

“곧 시험이라 더 바빠졌겠다. 다음 달에 시험 끝나면 후련하게 만나서 밥먹자!”

“병원 예약은 잘 하셨어요? 제가 도와드릴 것은 없을까요?”

“부장님, 예전에 자녀분이 이 캐릭터를 좋아한다고 말씀 하셨지요? 관련해 재미있는 뉴스가 있어 공유 드립니다.”

- 그 아무리 철옹성 같은 벽을 친 상대일지라도 이렇게 자신에게 관심을 가져주고 사려 깊은 질문을 하는 상대에게는 나도 모르게 조금씩 마음이 열린다.

[4] 감정의 흐름 따라가며 듣기

- 적극적 경청을 하기 위한 두 번째 방법은 말하는 상대의 감정의 흐름을 따라가며 듣는 것이다.
- 상대의 감정에 공감하며 나 역시 같은 입장이 되어 들어보려 노력하는 것.
- 말을 하는 상대는 지금 어떤 감정으로 이야기를 하고 있는지, 저 말을 하기까지 어떤 마음이었는지 감정의 흐름을 따라가며 말을 듣다 보면 나와 다른 성향의 사람일지라도 어느 정도 이해할 수 있는 조건이 갖추어진다.
- 소극적으로 흘러 들을 때에 비해, 이야기를 들으며 상대의 마음을 느껴보려고 노력했기 때문에 조금 더 열린 마음으로 상대의 마음을 들을 수 있게 되는 것.
- 그렇게 적극적으로 감정의 흐름을 타고 말을 듣다 보면 자연스럽게 상대의 마음에 대해 질문을 할 수 있게 된다.

ex) “그래서 그 사람 말을 듣고 너는 어땠어?”

“쉽지 않았겠다. 지금은 괜찮아?”

- 특히 상대에게 고민이 있거나 문제가 있을 경우, 위와 같은 질문을 주고받는 과정은 상대가 자신 스스로의 감정을 들여다보게 도와주는 역할을 하기도 한다.
- 대화를 통해 상대가 자신의 감정을 털어놓는 과정 만으로도 스스로 치유하는 힘을 얻는 것.
- 게다가 경청을 하며 상대의 감정에 함께 집중해주고 공감해주려 노력하면 말하는 상대 역시 그 마음을 느끼고 마음을 열게 된다.
- 마치 전문 상담가에게 고민 상담을 했을 때, 특별한 조언을 얻지 않았더라도 마음이 편안해지는 것과 같은 원리.
- 가만히 있어도 시끄러운 세상이다. 오프라인에서 접하는 말 뿐만 아니라 온라인에 넘쳐나는 말의

홍수에 하루 종일 노출되다 보면 피로도가 높아진다.

- 말을 쏟아내는 사람은 많지만 내 말을 진심을 다해 귀 기울여주는 사람은 손에 꼽힌다. AI 스피커에게 말을 걸고, 휴대폰 속 음성 인식 서비스 소프트웨어와 대화를 하는 콘텐츠가 만들어지는 현상을 보고 있으면 가끔 쓸쓸한 감정이 밀려오는데, 아마 이런 현상과 무관하지 않을 것이다.

- 이런 세상에서 경청은 배려가 담긴 소통의 시작이자 가장 인간적인 말의 기술이 된다.

만약 말에 자신이 없다면 집중해 상대의 이야기를 들어주는 것으로 진심 어린, 사람다운 대화의 문을 열어보면 어떨까.

〈3〉 피할 수 없는 빌런의 말에 냉정해지는 3단계 기술

[구연동화]

#1 희영씨는 평소 대화를 중요하게 생각합니다. 웬만한 사안은 대화를 통해서 풀 수 있다! 믿으며 살았지요.

#2 그런 희영씨에게! 빌런이 나타났습니다. 바로 회사 상사였습니다.
상사는 대화가 도무지 통하지 않는 사람 같았습니다.

#3 별 일 아닌 사안에 날카롭게 반응하며 큰 소리로 말을 했습니다. 얼굴 표정 역시 항상 짜증이 가득했지요. 희영씨는 그런 상사와 대화하는 시간이 가장 괴로웠습니다.

#4 하지만 회사를 그만두기 전까지는 그 상사와 계속 일을 해야만 하는 상황이었어요. 희영씨는 이렇게 매일 스트레스 받으며 일해야 하나 고민이 커졌습니다.

#5 그렇다고 회사를 그만두자니 상사 외에 다른 상황들은 괜찮습니다. 우리 희영씨가 회사 상사와 싸우지 않고 평화롭게 대화하면서 하고 싶은 말을 할 수 있는 방법은 없는걸까요?

[1] 방해되는 언어 외적 요소 차단

- 말 자체가 상처가 되는 경우도 많지만 때로는 말투나 표정처럼 상대의 거친 표현 방식으로 인해 그 안에 숨은 성장의 힌트가 가려지는 경우도 있다.

- 그런데 이럴 땐 일단 기분이 상하기 때문에 내용이 들리지 않는다.

- 핵심 내용을 듣는데 방해가 되는 외적인 요소를 차단하는 것이 좋다.

- 만약 화난 듯한 상대의 표정으로 인해 말이 더 까칠하게 들린다면 그의 표정을 보지 않고 이야기를 듣는 방식으로 나만의 차단 방법을 만드는 것.

- 함께 일을 했던 사람 중 말투와 표정이 강한 사람이 있었다. 업무적인 토론을 하다가도 기분이 상하는 일이 많았고 언쟁으로 이어지는 일도 잦았다. 조심스럽게 이에 대해 개선을 요구한 적도 있지만 그 때 뿐이었다.

- 그런데 또 시간이 지나서 생각해 보면 그가 했던 말들이 모두 불합리한 것만은 아니었다. 표현 방식에는 문제가 있었지만 분명 수용을 하면 내가 성장할 만한 포인트가 있다는 생각이 들었다. 결국 그 사람을 바꾸는 대신 말을 수용하는 나의 방법을 바꾸어보기로 했다.

- 바로 그 사람의 목소리가 높아질 때, 시선을 그의 눈이나 얼굴에 두는 대신, 살짝 다른 곳으로 돌려보는 방법이었다. 화난 듯한 표정, 짜증스러운 얼굴을 보고 있으면 말의 내용보다 감정이 먼저 동요되었다.

- 표정이라는 언어 외적인 요소를 차단하고 나니 그 사람의 말 속에 숨은 메시지가 더 잘 들어왔다. 감정을 배제하고 조금 더 객관적으로 메시지를 들을 수 있었던 것.
- 이후 그의 목소리가 커지거나 높아질 때면 얼굴에서 시선을 돌려 이야기를 듣는 방식을 택했고 감정 소모 없이 업무를 위한 소통을 할 수 있게 되었다.
- 여기서 한 가지 주의할 점, 표정에서 시선을 돌리는 방법을 쓸 경우, 상대의 말을 경청하고 있다는 제스처도 함께 해주는 것이 필수적이다.
- 시선을 다른 데 둘 경우 내가 자신의 이야기를 듣고 있지 않다고 생각할 수 있기 때문. 열심히 들으며 고개를 끄덕이는 것처럼 듣고 있다는 의사 표현을 병행하는 것.
- 말을 들으며 생각에 잠긴 듯한 표정을 짓는 것도 좋다. 상대의 말을 피하기 위해 건성으로 듣는게 아니라 오히려 더 잘 듣기 위해 듣는 방식을 바꾸는 것이라는 것을 잊지 말아야 한다.

[2] 말투의 재해석

- 비언어적인 요소가 아닌 말투와 같은 언어적인 표현이 문제일 때도 있다.
- 그런 말 속에서 숨은 성장의 키워드를 찾고 싶다면 역시 껌데기를 바꾸어보는 방법이 좋다.
- 거칠고 공격적인 말 대신 존댓말을 써서 해당 말을 다시 옮겨보는 것.

ex) “뭐래. 별 갖잖은 내용으로. 어그로 끌지 말고 제목 바꿔라.”

-> “뭐라고 하시는지 모르겠어요. 내용이 와 닿지 않네요. 제목에 끌려서 들어왔는데 제목을 바꾸시는 게 좋을 것 같아요.”

- 채널 운영 초반, 이런 댓글이 달린 적이 있다. 말투는 공격적이라 기분이 상하지만 다시 부드럽게 바꾸어 보니 중요한 메시지가 보였다.
- 채널을 개선하는데 유용한 힌트를 얻었다. 당시에는 영상을 먼저 제작한 후 그 중 가장 관심을 끌 만한 내용을 선정해 썸네일이나 제목으로 설정하는 방식으로 일을 했다. 그러다 보니 클릭 후 영상을 볼 때 기대했던 것과 다른 내용으로 느껴질 수 있었다.
- 이후 제목과 썸네일을 영상의 구성과 함께 생각하며 큰 가이드를 만들고 제작을 하는 식으로 프로세스를 바꾸었고 비슷한 류의 부정적인 피드백은 사라졌다.

ex) “이게 다야? 아이디어가 너무 후지잖아.”

-> “지금 결과물이 최선인가요? 아이디어가 별로 와 닿지 않네요.”

- 거친 말을 순화하고 나니 순화 전 버전에 비해 말에 담긴 메시지를 검토하고 싶은 마음이 들었다. 이를 통해 반대로, 실무자에서 관리자의 위치로 점점 올라갔을 때 말에 더 신경써야 하는 이유를 깨달을 수 있었다.
- ‘아’ 다르고 ‘어’ 다른 말투 하나가 한 사람의 하루를, 조직의 성과를 나비 효과처럼 바꾸어내기 때문. 기억에 남는 부정적인 지적이나 업무적 피드백이 있는가? 그리고 그 말을 존댓말을 더해 순화된 표현으로 대체해 보면 이전과는 다른 느낌으로 메시지가 다가오는 것을 알게 될 것이다.

[3] 핵심 메시지 중 수용할 것이 있는지 검토해보기

- 부정적인 메시지가 모두 성장의 거름이 될 수는 없다.
- 무조건적인 비방, 비판을 하는 ‘악플’도 존재하기 때문.
- 게다가 지극히 주관적인 타인의 피드백들을 모두 수용하다 보면 나 자신의 색깔, 개성이 사라질 수도 있다.

- 따라서 상대의 말 중 거름이 될 만한 메시지가 있는지 검토하는 과정이 필요하다.
- 어떤 메시지를 수용할지 검토에 앞서, 상대의 말이 내가 계발 가능한 부분에 대한 비판인지 확인해보자.
- 외모, 성별, 지능, 집안 환경처럼 타고나야 하는 것들은 당장 바꿀 수 있는 부분이 아니다.
- 노력에 의해 바꿀 수 없는 것, 존재 자체에 대한 공격적인 말은 역시 '악플'로 간주된다.
- 순화한다고 해서 내가 성장할 수 있는 밑거름이 될만한 메시지가 나올 수 없기 때문.
- 이런 경우 악플러가 가장 싫어하는 무반응, '차단'을 하거나 앞서 제시한 방법들 중 나에게 맞는 방법으로 대처하는 것이 좋다.
- 다음으로, 상대의 날카로운 메시지가 조금 부드러워질 때까지 숙성의 시간을 가져보는 것.
- 사람은 누구나 자신에 대한 비판을 달가워하지 않는다.
- 때문에 기분 나쁜 말을 들은 직후, 감정적인 상태에서 상대의 말에 대한 수용 여부를 판단하기 보다는 조금 더 시간을 두고 생각해 보는 것.
- 이후 말에 담긴 객관적인 메시지를 뽑아낼 수 있다. 새로운 아침을 맞이한 다음 날, 컨디션을 좋게 만든 후처럼, 다시 그 말 속에 담긴 의미를 살펴보면 조금 더 객관적인 검토가 가능해진다.
- 그 중 평소 내가 불확실하게 생각했던 것들, 아직 계발중인 분야가 있을 것.이에 대한 피드백 중 받아들일 만한 것이 있는지 최종적으로 판단해보는 식이다.

ex) “그렇게 맨날 혼자 집에만 있으니깐 연애를 못하지. 좀 나가서 사람도 만나고 그래”

*수용하지 않는 것 → 연애를 못하는 것이 아니라 필요성을 느끼지 못하는 것. 다양한 삶의 형태가 있는데 그걸 존중하지 않는 상대의 말은 수용하지 않는다.

*수용할 것 → 너무 사람을 만나지 않는 생활을 오래 하긴 했다. 다양한 사람과의 교류를 통해 활력을 얻고 세계를 확장하는 것은 나의 성장에 이롭다.

- 한 마디 안에서도 수용할 것과 수용하지 않아도 되는 말이 있다.
- 상대의 말 속 핵심 메시지를 찾아 부드럽게 해석했다면, 이후엔 나의 신념과 생활 패턴에 맞는 좋은 약을 골라 섭취해야 한다.
- 물론 쉽지만은 않다. 몸에 좋은 약은 늘 입에 쓰니까 말이다.
- 그러나 피할 수 없는 말에 쓰러지는 대신 독 속에든 약을 찾아내 나를 위해 사용해 이루어낸 성장은 몇 배의 달콤함을 가져다주리라 믿는다.
- 피할 수 없다면, 즐겨라! 대신, 피할 수 없다면 나를 자라게 하는 약으로 만들자 를 기억하자.