

인생 대화 공식	
07차시	관계를 망치는 비호감 말투 특징

〈1〉 호감도 비호감 되는 최악의 말투 3가지

[상황 재연]

저희 팀 팀장님의 이야기인데요. 그 분이랑 이야기만 하면 마음이 너무나도 힘들어집니다. 의도하지 않게 목소리를 높이게 되거든요.

말만 하면 싸움이 나요. 그 분은 평소에 일도 열심히 하시고, 늦게까지 업무에 대한 고민도 많이 하십니다. 무엇보다 실적이 좋은 편이에요.

그런데 아무도 그 분과 일하고 싶어 하지 않습니다. 특히 말을 할 때 이렇게 시작하는 경우가 많아요. ‘아니~ 그게 아니라~’ 뭐든 부정부터 시작하며 말하니 대화를 할 의지가 사라집니다.

그게 아니라고 해명하다 보면 다시 싸움이 돼요. 분명 배울 점이 많은 사람 같은데.

이 분과 계속 일하는 제가 그 모습을 닮아갈까봐 겁이 납니다.

[1] 습관적 ‘아니’체

- 나도 모르게 쓰고 있는 말습관이, 관계를 망치고 있다면 조심하는 것이 좋다. 말을 잘하는 것은 해야 할 말을 적절한 타이밍에 잘 하는 것도 있지만 하지 말아야 할 말을 안 하는 것으로부터 시작되기도 한다
- 우스갯소리로 한국인이 자주 사용하는 대표적인 표현 중 ”아니~“가 있다는 말이 있다. 그 정도로 나도 모르게 말의 시작에 ‘아니~’가 튀어나오는 경우가 많다.
- 특히 싸울땐 무조건 ‘아니 근데 진짜’ 로 시작을 하게 된다.
- 그런데, 이런 ‘아니’체가 한 두 번이 아니라 습관이 되어 말마다 ‘아니’와 같은 부정형으로 시작하는 경우도 있다. 특히 아이디어 회의처럼 자유로운 의견이 중요한 상황에서는 이 아니체는 기운빠지는 대표적인 말투가 된다. 브레인 스토밍이 중요한데, ‘아니~’로 반박을 하다 보면 더 이상 새로운 의견을 말하기 싫어진다.

ex) “키 컬러를 보라색에서 노란색으로 바꾸어 보았습니다. 새로움과 희망을 상징하는 컬러입니다.”

“아니 지금 노란색이 중요한게 아니잖아요~”

- 이런 습관적 아니체를 사용하는 사람과 중요한 대화를 하다 보면, 점점 에너지가 뺏기는 기분이 든다.
- 한 두 번의 아니~ 가 아니라 습관적 반박을 하는 사람이 상사라면 특히 후임의 의욕이 사라지기 쉽다. 창의적인 아이디어가 있어도 이런 상사에겐 제안을 하거나 말을 꺼내기 쉽지 않다. 부정당할 것이 뻔하기 때문.
- 아니체의 자매품으로는 ‘그럼 뭐해.’, ‘글쎄’ 와 같은 부정형 말투가 있다.

ex) “올해는 계획적으로 살고 싶어서 다이어리를 쓰기 시작했어.”

“그럼 뭐해~ 어차피 한 달 뒤에는 구석에 박아둘 거잖아.”

“아... 뼈때리지 마라.. ”

- ‘아니’ 체가 습관이 되어서 같은 말을 하는데도 부정부터 하고 말을 하는 경우도 있다.

ex) “금일중 보고서를 마무리하고 고객사에 전달하겠습니다.”

“아니 그게 아니라. 오늘까지 보고서를 마무리해야 하잖아요?”

“아 네, 그래서 오늘까지 마무리해서 전달 예정입니다. (그 말이 그말인데..^^;;)”

- 부정형으로 상대의 말을 받고 시작하는 경우는 상대의 이야기를 주의 깊게 듣지 않는다는 문제가 있다.
- 따라서 말을 하거나 리액션을 하기 전, 상대의 말을 제대로 듣는 연습부터 하는 것이 좋다.
- 비호감이 되지 않기 위해 상대의 이야기를 무조건 긍정하라는 것이 아닌, 나도 모르게 튀어나오는 부정형, '아니'체가 습관이 되는 것을 조심해야 한다는 것.
- 습관적 아니체를 사용하는 사람은 부정적이거나 비판적인 사람일 확률이 높다.
- 생각이 부정적이기 때문에 상대의 말도 우선 반박부터 하고 새로운 아이디어나 도전에도 반대부터 하는 것.
- 문제는 이런 말투를 쓰는 사람은 본의 아니게 상대를 '후려치기' 하는 말을 하게될 수 있다.
- 본인만 부정적이면 되는데 남들까지 '아니', '넌 안돼'로 함께 낮출 수 있다.
- 정말 반대를 위한 '아니'가 아니라면, 호감이 갔던 사람이라도 지속적인 아니체는 사람을 떠나가 하는 큰 힘을 가지고 있으니 주의하는 것이 좋다.

[2] 아슬아슬한 '파배기체'

- 시비를 거는듯한 말투를 상습적으로 쓰는 사람들이 있다. 말만하면 파배기처럼, 다 배배 꼬아서 듣고 반응하는 것.

ex) “오늘 프리젠테이션 인상 깊게 잘 봤습니다.”

“어제 프리젠테이션은 별로였습니까?”

- 말꼬리를 잡아서 시비거는 듯한 말투에 더이상 말하기가 싫어진다. 칭찬도 꼬아서 들으면 대화의 의욕이 사라지는 것.

ex) “아 지난주 내내 야근을 했더니 좀 피곤해서요..!”

“누구 여기 안 피곤한 사람 있어요? 다 피곤해요”

“...^^”

- 이렇게 비꼬는 말투의 큰 문제점은 대화의 맥이 탁 끊어져 버린다는 것이다.
- 상대의 의도가 칭찬이었어도, 격려였어도 무슨 말을 해도 상황을 불편하게 만드는 힘, 바로 '시비 체'에 있다.
- 누군가 상습적으로 시비체를 사용한다면 그 사람의 내면에는 열등감이 숨어있을 확률이 높다.
- 말에 문제가 없었다는 전제 하에 그 말을 있는 그대로가 듣지 못하고 말 속에 숨은 의도가 있다고 생각하는 것.
- 자신에 대한 자신감이 없으니 타인의 어떤 말을 해도 자꾸 방어적으로 뼈뺏하게 듣게 되는 것이다.
- 만약, 주변 사람들이나 후배가 나와 대화를 하지 않고 자꾸만 피하거나 시간이 지날수록 점점 외로워진다면 혹시 내가 나도 모르게 이런 말 습관들을 지니고 있는 건 아닌지 스스로 점검해보시는 것도 좋다.
- 말을 하기 전 잠깐 멈추고 생각을 하는 것도 나도 모르게 튀어나오는 파배기체를 방지할 수 있는 방법이다.
- 상대에 대해 순간 꼬아서 뼈뺏게 생각이 들더라도 “그럴 수도 있지.”, “아 내가 너무 갔다.” 이렇게 생각해보고 스스로 혼잣말을 해보자.
- 부정적인 인지 편향에 빠져, 상황에 대해 과한 해석을 하고 있는 것은 아닌지! 잠깐의 브레이크를 걸어 보는 것도 좋다.

[3] 나 이런 사람이야

- 대화 중에 자기 자신에 대해 '나 이런사람이야'라고 굳이 정의를 하는 경우가 있다. 한 두 번이 아니라 습관적으로 자주, 자신은 이렇다고 다른 사람들에게 어필을 하는 경우처럼.

ex) “나는 솔직한 사람이야~”
“내가 좀 쿨해서 말이야”
“내가 좀 그래”

- 굳이 이렇게 말로 자신을 정의하는 이유에 대해 생각해보자.
먼저, 솔직함, 쿨함으로 자신을 포장해 무례한 말에 면죄부를 주려는 심리가 숨어있을 수 있다.
“내가 좀 솔직해서 필터 없이 말을 할 건데, 원래 그러니까 이해해.”라는 것.
- 관계에 있어, 말에 있어 굳이 노력을 하지 않아도 상대가 이해해주기를 바라는 심리.
- 두 번째로는 사람들에게 되고 싶은 자신의 모습을 말하며 각오를 다지는 것.
스스로에 대한 온전한 존중감이 없기 때문에, 우선 드러내며 인정 받고 각오를 다지려 한다.
- 문제는 이런 말투를 자주 사용하는 사람은 자신의 문제점을 개선할 의지가 없는 경우가 많기 때문에, 함께 하는 사람이 지친다는 것.
- “나는 이래~” 라고 말하며 끝없이 이해받으려고 하기 때문에, 관계가 지속될수록 곁에 있는 사람은 점점 지치게 된다.
- 정말 그런 사람이 되고 싶어 각오를 다지는 것도 마찬가지다. 말만 앞서고 행동이 따라주지 않는다면 오히려 신뢰를 잃는다.
- 스스로 언급했기 때문에 반대의 모습을 보인다면 반감을 사거나, 가벼워보이는 이미지로 역효과가 날 수 있다.
- 각오를 다지기 위해 타인에게 나 이런사람이야~ 를 사용했다면, 지금이라도 말을 줄이고 행동부터 실천하시길 추천하고 싶다.

〈2〉 호감 사려다 역효과 나는 말

[상황 재연]

호감을 사려고 꺼낸 말에 분위기가 싸해져요

저는 호감 사는 법을 모르는 것 같아요.

사람들에게 호의로 건넨 말인데 분위기가 싸해지는 경우가 종종 생기거든요.

보통 칭찬을 하면 기분 좋아지지 않나요?

한 번은 이런 일이 있었어요. 같은 팀 동료가 프리젠테이션을 아주 잘 했길래, 칭찬을 하고 싶었어요. 그래서 이렇게 말을 했습니다. “앞에 했던 영선씨는 발표는 솔직히 조금 지루하고 무슨 말인지 모르겠던데. 희렌씨는 발표를 정말 잘 하시더라고요!”

그런데 그 말을 들은 희렌씨 반응이 좀 어색했습니다. 재빨리 말을 넘기더라구요. 뭔가 잘못했다 싶었습니다.

또 한번은 점심시간에 늘 같이 밥을 먹는 동료가 저에게 이런 말을 한 적이 있어요. “대리님은 늘 다 좋은가봐요? 자기 의견이 없어요?”

메뉴를 고르자기에 저는 다 좋아서 좋다고 한건데 의아했어요. 뭐가 잘못된 걸까요?

[1] 타인에 대한 비하, 비교가 들어있는 칭찬

- 이렇게 좋은 의도로 이야기를 건넸더라도 방식의 문제로 인해 뜻하지 않게 분위기가 어색해지는 경우가 있다.
- 대표적인 원인은 바로 ‘불필요한 부정 표현’ 때문이다.
- 먼저, 사연 속 타인에 대한 비하, 비교가 들어가 있는 칭찬이 대표적이다.
- 이런 칭찬의 경우 분명 칭찬의 말을 들었는데, 기분이 이상하게 찻찻해진다.

- 사연 속 칭찬을 예시로 들어보면

“희렌씨 프리젠테이션, 정말 최고였어요!”

이런 표현은 괜찮다. 비교가 없는 최상급 표현은 나에게 최고라는 거니까, 듣는 사람도 기분이 좋다.

순수하게 칭찬에 대한 리액션이 가능해진다.

- 반면 구체적으로 누군가와 비교가 들어갔거나 상대에 대한 비하 발언, 비방이 들어간 칭찬은 듣는 사람의 리액션이 애매해질 수 있다. 칭찬의 의도였는데 어딘지 모르게 기분이 썩 좋지 않을 때도 있다. 호의를 담은 칭찬이었는데 오히려 역효과가 나기도.

ex) “사장님네 떡볶이가 최고예요!”

VS

“여기 옆에 생긴 00 떡볶이는 자극적이기만하고 떡도 별로던데. 사장님네 떡볶이가 최고예요!”

- 칭찬의 말에 말하는 사람의 무의식 속 편견나 부정적인 견해가 담기는 경우를 주의하는 것이 좋다.

ex) “희렌이는 참 열심히 살아서 보기가 좋아”

-> “희렌이는 요즘 친구들에 비해 참 열심히 살아서 보기가 좋아.”

- ~에 비해 라는 비교 표현이 들어가면서 요즘 친구들과의 비교가 있으니, 칭찬을 받는 사람도 찝찝하게 느껴질 수 있다.

- 그런 의도가 전혀 없었더라도 잘못하면 정치적인 사람으로 비춰지기도 한다.

- 비교를 담은 칭찬이 긍정적이지 않은 이유는, 비교를 통한 말로 인해 듣는 사람의 무의식에 타인에 대한 불필요한 경쟁 심리가 생길 수 있다는 것.

- 그래서 특히 자라나는 아이들, 청소년에게 비교를 하며 칭찬을 하는 것을 특히 주의해야 한다.

- 칭찬을 하고 싶다면, 비교를 통한 칭찬 보다는 상대방이 한 노력, 그 자체만을 언급해도 충분하다.

- ‘~보다 잘한다’, ‘~에 비해’ 같은 표현을 주의할 것.

[2] 지나치게 수동적인 긍정 멘트

- 조별 과제, 혹은 회사에서의 회의 처럼 의견이 필요한 순간이 있다. 그런데 상대를 지나치게 배려한 나머지 모두 긍정을 하는 경우가 있다. 자기 의견을 내지 않고 말이다.

- 정말 잘 맞는 상대여서 긍정을 하고 좋은 분위기가 형성되는게 아닌, 의견이 필요한 순간에서의 지나친 긍정을 하는 경우를 말한다.

- 사연속 주인공도 마찬가지. 무언가를 고르는 것도 때론 직장인에게 일처럼 느껴질때가 있다. 점심 메뉴로 고민하는 동료에게, 때론 먼저 제안을 하거나 혹은 의견을 제시하려는 적극성이 필요하다.

- 만약 동료가 “점심 메뉴 뭐 먹을까요?”라고 말했다면, “아무거나 다 좋아요!” 대신 이런식으로 말해보는 것.
“음 이를 연속으로 중식을 먹긴 했어요! 중식만 제외하고는 다 좋습니다!”

- 다양한 의견이나 대안을 주면 서로 의사 결정하기 수월해진다.

- 적극적인 참여나 의견이 필요한 순간, 특히 회의 시간이 대표적이다. 이런 순간 의견 없는 무조건적인 긍정은 프로답지 못한 느낌이 들거나 자칫 잘못하면 의욕이 없어보일 수 있다.

- 이럴 때 상대는 ‘그래서 진짜 좋은게 뭘까?’ 혼란스러워질 수 있다. 혹은 이런 대화가 오래 지속될 경우 지치게 될 수 있으니 주의하는 것이 좋다.

- 수동적인 긍정은 건설적인 대화의 흐름을 끊어지게 할 수 있다. 한 사람은 던지고 한 사람은 받기만 하는 대화에서는 발전적인 이야기가 나오기 힘들기 때문.

- 상대의 의견이 정말 좋아서 다 좋다고 했다면 왜 좋은지, 동의의 이유를 밝혀주며 대화를 이어나가는 것이 좋다.

- 무조건 대답하기 전에 잠깐 생각할 시간을 갖는 것도 좋다. 한 템포 잠깐 여유를 가지고 이야기를 들어본 뒤,

오히려 더 적극적으로 리액션을 해주면 상대는 기계적인 리액션이 아니라 진심으로 대화에 참여를 하고 있다고 느낀다.

- 약간의 딜레이가 있어도 진정성 있는 한마디를 하는 것이 좋다.

(3) 호감과 비호감을 가르는 한끝 차이 말투

[1] 조사

- 조사는 특히 잘못 사용하면 의도와 달리 부정적인 뉘앙스를 전달할 수 있는 대표적인 품사이다.
- 조사 : 주로 체언에 붙어 뒤에 오는 다른 단어에 대하여 가지는 문법적 관계를 표시하거나 그 말의 뜻을 도와주는 품사.
- 쉽게 말해, 토씨라고도 한다. 대표적으로 은, 는, 이, 가, 을, 를, 에서, 에게 등이 있다.
- 조사는 크게 문법적 관계를 주로 표시해주는 격조사와 뜻을 더해주는 보조사가 있다.
- 특히 보조사를 잘못 사용하면 대표적으로 오해를 살 수 있으니 주의하자.
- 무심코 잘못 쓰게 되어 오해를 사게 되는 대표적인 보조사 ‘은, 는’ 이 있다.

ex) “말은 참 잘하네”
“일은 잘하시네요.”

- 저는 일을 할 때 이런 류의 칭찬을 듣고 가우뚱했던 적이 있다. 상대의 말 속에 내심 속내가 담긴 것인지, 혹은 상대가 무심하게 사용한 표현인지 잠깐 생각했다. 이런 표현을 누군가 지속적으로 사용하면 그래서 말만 잘한다는 건지, 그래서 다른 건 별로였던 건지 왠지 모르게 찝찝해질 수 있다.
- 그 이유는 보조사 은/는 이 사용되는 의미 때문이다.
- ‘은, 는’은 대조의 의미로 사용돼 온 보조사이다.
- ‘이거는 잘하는데 저건,’이라는 생각이 들 수 있는 대조의 뉘앙스가 들어있는 보조사이다.
- 음식을 실컷 맛있게 먹고 나와서 음식점 주인에게, 음식 맛에 대해 좋게 이야기하려고 한다.
이 때, “맛은 있네요~^^” 라고 한다면 주인은 이렇게 대답할지도 모른다. “아 혹시 다른 불편한 부분, 있으셨을지요?”
- 보조사 ~은/는 의 사용, 무심코 써 왔다면요. 이제는 주의를 기울일 필요가 있다.

ex) “음식 맛있었어요!”
“일을 참 잘하시네요!”
“말을 참 잘해!”

- 은이 아닌 을로 니은을 리을로 바꾸자. 받침 하나의 차이지만 뉘앙스는 차이가 있기 때문이다.

ex) “올해는 행복하시길 바랍니다”
“올해도 행복하시길 바랍니다”

- 대조의 의미로 사용했던 는, 은 대신! 예시처럼 ‘또한’의 의미를 가진 보조사로 대체해보는 것도 방법이다.
올해 ‘도’의 도처럼.

[2] 접속사

- 접속사는 단어나 문장을 연결해주는 역할을 하는 말이다.

- 부정의 의미를 담고 있는 접속사를 습관적으로 사용하는 경우가 있다.
- 대표적으로 ‘그런데, 하지만, 그치만’이 있다.
- 이런 접속사들은 상대의 말이나 주장을 부정하거나 반전시킬 때 주로 사용이 된다.

ex) “근데, 방금 하신 제안은 이런 면에서 현실성이 아쉽네요.”

“그치만 나는 짬뽕이 더 먹고 싶긴해.”

- 부정의 의미가 담긴 접속사를 습관적으로 자주 사용할 경우, 부작용이 생길 수 있습니다.
- ‘내가 하는 말마다 반대하네. 나를 싫어하나?’ 상대가 오해를 하거나 ‘근데~’ 라는 말을 하기 시작한 순간부터 상대가 방어 태세를 갖추고 방어적으로 이야기를 들을 수 있게 된다.
- 이를 방지하기 위해, 하버드 협상 프로젝트에서는 토론이나 의견을 주고 받을 때 다음을 제시한다.
- 차라리 ‘하지만, 근데’와 같은 접속사를 빼고 ‘그리고’를 넣어라! 라고요.
- 이를 ‘앤드 스탠스!’ 그리고 자세 (and stance)라고 한다.
- 의견 차이가 있을 때도, 부정형 접속사인 ‘그런데’ ‘그치만’ 대신 ‘그리고’ 를 써보는 것이 좋다.

ex) “우리 메뉴, 짜장면으로 통일하면 어때?”

“통일하면 빠르고 좋지. 그리고 나는 사실 짬뽕이 먹고 싶긴 했어.”

- 우선 상대의 말을 긍정적인 다음에 덧붙이는 이야기처럼 그리고를 넣어 말을 해보는 것이다.
- 상대가 방어 태세를 갖추 틈 없이 슬쩍~ 자신의 이야기를 전달하는 화법이 된다.

[3] 어조

- 말에도 음이 있다. 음악처럼 말이다.
- 말이 음악이라고 했을 때, 어조는 ‘멜로디’, ‘높낮이’를 말한다.
- 말의 내용도 중요하지만, 사실 어떤 톤으로 어떻게 말하느냐가 더 중요할 때가 많다.
- “밥 먹었어?”라고 무심하게 말하는 것과 “밥 먹었어?”라고 친절하게 말하는 건 받아들이는 사람도 큰 차이가 있다.
- 특히 평소 사용하는 어조, 습관이 되어있는 경우가 많다.
- 자신도 모르게 사투리 억양이 들어가 있어 표준어를 사용하려고 하면 힘든 분들이 많은 것처럼.
- 이를 그 사람 특유의 말투로 기억하곤 해서, 개성이 되기도 한다.
- 어조가 있는 것이 잘못되었다는 것이 아닌, 어조가 부자연스럽거나 오해를 사게 되는 경우를 주의하자는 것.
- 특히, 상승조가 그런 경우가 많다.
- 어조는 크게 상승조 하강조 평조가 있다.
상승조 : ‘~했고?’, ‘했는데?’처럼 끝을 올리는 것
하강조: ‘했고.’처럼 말끝을 내리는 것.
평조 : ‘했고-’처럼 평평하게 음을 이어가는 것.
- 대답을 할 때, 나도 모르게 ‘네에?’ 끝을 올리는 경우를 주의하는 것이 좋다.
- ‘네?’처럼 상대방에게 의문을 가지거나 물어보려는 의도가 아닌, 그냥 네! 라는 대답을 해야하는데, 잘못 사용하는 경우가 여기에 해당 된다.

ex) “희렌씨, 여기 이 자료 말이에요.”

“네에?”

“이 부분 말이에요.”

“네에?”

- 이렇게 습관적으로 계속 상승조로 말끝을 올리는 경우, 말하는 사람은 내 말이 의아한가? 뭐지? 라고 생각하게 될 수 있다.
- 보통 대답에 상승조가 들어갈 경우, 상대의 말에 의문이 있거나, 의아할 때가 많기 때문이다.
- 심한 경우, 시비를 건다라고 느끼는 사람도 있으니 주의하는 것이 좋다.
- 의문이 있었거나, 의도를 가지고 사용한 어조가 아니었다면 습관적인 상승조 대신, ‘네-’, ‘네.’ 처럼 아래로 하강하는 하강조, 혹은 평평하게 말하는 평조를 섞어 사용해보자.

ex) “히렌씨, 여기 이 자료 말이에요.”

“네!”

“이 부분 말이에요.”

“네-”

- 물론 대화에선 맥락과 표정이 매우 중요하다. 하지만 비대면 소통에선 표정을 보여주기가 어려우므로 나도 모르게 어조로 인해 오해를 사는 것을 방지하기 위해 습관적인 나의 어조들을 체크해보자.