

인생 대화 공식	
08차시	말할 때, 일할 때 뺄수록 좋은 말

〈1〉말 못해보이는 대표적인 습관 3가지

[상황 재연]

요새 말에 대한 고민이 생겼습니다. 바로 제가 하는 말을 상대가 잘 못알아 듣는 것입니다. 열심히 설명했는데, 앞에 있는 상대는 의아한 표정을 짓고 있어요.

나름 정리를 해서 말해도 마찬가지입니다. 한 번은 상사로부터 이런 이야기를 들은 적도 있어요. “그래서 하고 싶은 말이 뭐야?”

제가 느끼기에도 평소 말이 좀 길고 횡설수설하는 느낌입니다. 논리적으로 말을 해야 한다는 것을 알면서도 말을 하다 보면 점점 꼬여요.

사람을 나눌때 그나마 괜찮습니다. 그런데 일을 할 때, 프로답게 똑부러져 보이고 싶어요. 제가 생각한 것을 논리정연하게 말하는 방법이 있을까요?

[1] 열심히 말해도 전달이 안되는 이유

- 자연처럼 말을 하면서도 ‘음 이건 아닌데’ 하는 순간들이 있다.
- 생각이 명료하게 말로 표현이 되면 참 좋을텐데, 그렇지 못할 때 말이 조금만 길어지거나 중요한 말을 하려하면 특히 버벅이고 횡설수설한다면 다음의 팁들을 주목해보자.
- 잘 나가는 CEO, 자기 분야에서 특출난 사람들은 자신의 생각을 깔끔히 정리해 말하는 능력을 갖추고 있다.
- 프로라면, 전달력을 높이는 말 연습은 필수다. 열심히 일을 해놓고 말을 못해서 어필을 못하는 경우도 많고 내가 하고 싶은 프로젝트를 따내기 위해, 하다 못해 나를 변호하거나 보호해야 하는 상황에서도 정돈된 말하기는 매우 중요하기 때문이다.
- 열심히 말해도 전달이 안되는 가장 큰 이유는 ‘스스로 정리가 안 되었기 때문’이다.
- 말하는 나 자신조차, 정리가 안 되어 있다. 나는 머릿 속에서 정리가 되었다고 생각하지만 막상 이를 글로 써보려 하면 아닌 것들이 많다.
- 마치 우리가 학창시절 시험 공부를 할 때, 다 알고 있다고 생각한 것을 막상 시험지에 쓰려면 생각이 안 나는 원리와의 같다.
- 말로 명료하게 설명할수 없는 지식은 정말 내가 알고 있는 지식이 아닌 것처럼 말 역시 마찬가지. 나조차도 내가 무슨 말을 하고 있는지 모르기 때문에, 듣는 사람에게도 전달이 안되는 것이다.
- 스스로 정리를 잘하기 위해 우리에게 가장 먼저 필요한 능력이 필요하다.

[2] 의식의 흐름

- 말을 많이 하는데, 들을수록 이런 생각이 드는 경우가 있다.
‘그래서 하고 싶은 말이 대체 뭐지..?’ 듣는 이로 하여금 말의 요지가 뭔지, 혼란스러워지게 한다.

ex) “얼마 전 회사 카페에서 동료들과 이런 저런 이야기를 나누었는데요.

일어서려고 보는데 일회용 잔이 산더미처럼 쌓인거예요.

아, 그리고 그날따라 카페에서 나오는 음악 소리가 엄청 컸습니다.

사람도 많았는데 그날따라 마스크를 쓰지 않고 돌아다니시는 분도 보였구요.”

- 사내 카페 이용 실태에 대해 이런 저런 불만을 말하는 듯 하지만, 말에 두서가 없다.
- 일회용 잔이 쌓였다에서 갑자기 음악소리로 이야기가 전환된다. 마스크 쓰지 않은 사람에 대한 이야기로 넘어간다. 여기까지만 들으면 일회용 잔이 산더미처럼 쌓여서 재활용을 잘 하자는 건지 아니면 일회용 잔의 사용을 경계하자는 건지 잘 모르겠다.
- 말을 듣는 사람이 별도의 해석이 필요해지는 말은 그만큼 말을 복잡하고 어렵게 했다는 뜻이다.
- 예시에서 느껴지듯 하고자 하는 말이 뭔지 잘 모르겠다면 의식의 흐름대로 말하기 때문인 경우가 많다.
- 이런 말투를 고치고자 한다면 ‘개요짜기’가 중요하다.
- 말 하기 전, 요점에 번호를 매기는 것이다.
- 주제를 정하면 1번 2번 3번으로 세부 내용에 번호를 매긴다.
- 주장의 핵심을 다시 한 번 정리해서 나열해보는 것.
- 이렇게 세 가지로 정리하면 핵심을 번호로 나열해보는 과정에서 불필요한 말과 중복되는 말을 줄일 수 있다.
- 같은 말을 지나치게 길게 나열하는 상황을 방지할 수 있게 된다.
- 개요를 정리하는 과정 속에서 내 머릿속에서도 한 번 정리가 된다.
- 사람들이 숫자 3에 부담을 덜 느끼고 가장 좋아한다는 여러 연구 결과들도 있다. 부담 없는 3가지! 로 요점을 정리해보자.
- 특히 스몰톡이 아니라 중요한 말, 주장을 하거나 설득을 해야하는 상황일수록 말을 하기 전 한번 글로 나의 생각을 1번 2번 3번 번호를 매겨 요점을 정리해보는 연습을 하는 것이 좋다.
- 요점을 한번 정리한 후에 ‘키워드’를 기억하는 것도 좋은 방법이다.

ex) “얼마 전 회사 카페에서 동료들과 이런 저런 이야기를 나누었는데요.

일어서려고 보는데 일회용 잔이 산더미처럼 쌓인거예요.

아, 그리고 그날따라 카페에서 나오는 음악 소리가 엄청 컸습니다.

사람도 많았는데 그날따라 마스크를 쓰지 않고 돌아다니시는 분도 보였구요.”

-> “사내 카페 문화를 좀 바꾸어 보았으면 합니다.”

1번 키워드 ‘재활용’

2번 키워드 ‘마스크 착용’

3번 키워드 ‘음악 볼륨’

이렇게 세 가지 키워드를 생각한 뒤, 살을 붙여 말을 하는 것

- 이처럼 키워드를 머릿속에 먼저 넣고 말을 시작하면 도움이 된다. 키워드를 기억하면 말할 내용이 연속적으로 떠오른다.
- 만약 할 말의 내용이 길다면 1, 2, 3번 큰 키워드 안에 또 세부 키워드를 넣어보자.
한 두 개를 더 넣어서 나열해보면 말을 하던 중, 갑자기 머릿속이 하얘지는 상황을 방지할 수 있다.
- 프리젠테이션을 만들듯, 정리해보면 좋다. 꼭 필요한 키워드만 남겨놓고 최소화하는 식으로 머릿속, 페이지를 만드는 것.

[3] 시간순으로 나열

- 이야기를 할 때, 아주 착실하게 시간 순서대로 말하는 경우가 있다.

ex) “지난주에 고등학교 동창을 만났어.

둘이 오랜만에 예전에 갔던 카페를 갔다?

자리에 앉아서 옛날 이야기, 이런 저런 사는 이야기를 하다가 말이 나왔는데

그 친구의 어머니께서 몇달 전에 만두 가게를 차리셨대.

그래서 내가 ‘오! 어머니 만두 내가 좋아했는데!!’ 이랬어.

그랬더니 그 친구가 하는 말이 그 만두가게가 대박이 나서 가게를 확장하신다는거야.”

- 물론 시간 순서대로 이야기하는 것도 생생하게 잘 살려서 말하면 몰입감이 있을 수 있다. 그런데, 긴 이야기를 생생하게 잘 살리지 못하거나 주제가 부정적인 이야기일수록 그래서 결론이 뭐지? 하고 싶은 말이 뭐지? 이해가 잘 되지 않는다.
- 게다가 주제가 부정적인 이야기일수록 점점 불안해질 수 있다. 그래서 큰일이 났다는 건지, 아님 안심할만한 수준인지 걱정이 되기 시작한다.
- 대부분은 상대의 이야기가 길어질수록 집중이 흐트러지기 마련이다. 사람의 집중력이 최대 몇 분이다, 다양한 연구 결과들을 종종 미디어를 통해 접한다. 그런데 요즘엔 그 집중 시간이 더 짧아지는듯 합니다. 스마트폰 미디어의 발달로 인해 말이다.
- 우리 앞에 있는 사람도 사실 마찬가지. 최선을 다해 이야기를 들어주고 있지만 정리가 안된, 시간의 흐름이 모두 들어가 있는 말을 들으면 집중이 안될 수 있다.
- 유독 내가 말하면서도 ‘정리가 좀 안되는데?’ 느낌이 든다면 이렇게 시간 순서대로 말하고 있지는 않은지 시간 속 불필요한 정보들, TMI가 말 속에 많이 들어가있지 않은지 생각해보면 좋다.
- 저 사람이 말하는 이야기는 재밌는데! 유독 내 이야기는 지루한것 같고 나는 분명 말을 했는데, 상대가 이해를 못하거나 기억을 못하는 경우도 마찬가지다.
- ‘하이라이트 편집’으로 말을 정리해보자.
- 영화 예고편 보면 명장면들, 하이라이트들이 편집되어 있어 그 영화를 꼭 보고 싶어지는 것처럼 말 역시 마찬가지다.
- 하이라이트는 꼭 시간순으로 배치 되어있지 않다. 내 말이 지루한 예고편이 되지 않게 하려면, 흥미로운 사건 위주로 하이라이트 편집을 하는 것이 좋다.
- 이를 위해 먼저, 과거의 이야기를 할 때, 꼭 말해야 할 것 그리고 재미있었던 인상적인 사건들을 떠올려보는 것.
- 핵심은 ‘상대의 입장’에서 생각해보는 것. 내 입장에서는 재미있지만, 상대는 배경 설명이 없으면 재미가 없거나 중요하지 않게 느껴지는 정보도 분명 있다.
- 위의 예시에서라면 ‘카페에 가서 자리에 앉았다’ 와 같은 이야기는 편집해보는 것.
- 또 다른 방법으로 두괄식으로 결론을 먼저 말한뒤 사건, 근거를 나열해보는 방법이 있다.

ex) “내 고등학교 동창 알지? 어머니 만두가게가 지금 엄청 잘됐대! 얼마전에 만났는데 말이야~~”

- 먼저 중요 사건을 말하고 정황을 말하면 듣는 사람이 더 집중이 된다. 일을 할 때도 마찬가지.

ex) “팀장님, 조금 전 회의에서 고객사를 만났습니다. 커피를 마시면서 나온 이야기인데요.
그 쪽 팀장님께서 저에게 이런 말을 하셨습니다. 저희가 보낸 메일을 읽어보셨대요.
그리고 워선에 보고를 했는데 A안에 대한 피드백이 돌아왔다는거예요.”

- 시간순으로 모든 정보를 짹 짹 담아내기보다는 하이라이트 편집을 해보는 것. 먼저 두괄식으로 하고 싶은 말의 핵심을 먼저 말하자.

ex) “팀장님, 고객사에 A안에 대한 피드백을 받았습니다. 고객사 팀장님의 피드백은~”

- 불필요한 정보가 모두 삭제되고, 간단히 두 줄로 정리가 된다. 이후 중요한 정보인 고객사의 피드백, 그리고 팀장님의 피드백 정도의 정보가 필요할 것이다.
- 커피를 마셨다, 메일을 읽어봤다 뭐 이런 이야기는 불필요하게 친절한 정보이기 때문에 편집을 해보자.

〈2〉 지나치면 안 쓰니만 못한 대표적인 말습관

[1] 너무, '진짜'

- 티비나 라디오에서 많은 출연진들이 너무 너무 너무 진짜 진짜 진짜 많이 습관적으로 자주 사용하고 있는 표현이다.
- 특히 무언가 좋아서 감탄할 때, '너무 좋다.' '너무 멋져요' '너무 감동이에요' 이런 표현들이 자주 등장한다.
- 물론 '너무'로 표현을 꼭 하고 싶을 땐 어쩔 수 없다. 문제는 이게 습관이 되어 지나치게 자주 사용할 경우, '너무'는 많은 감정을 담아낼 수 있기 때문에 자주 사용하다보면 표현이 점점 단순해진다.
- 언어도 체력처럼 꾸준히 기르지 않으면 퇴화하기 때문에 표현의 근력을 꾸준히 길러야 한다.
- '너무'를 빼면 이를 대체할 다른 표현을 생각해야 한다.

ex) “너무 감동이에요”, “너무 멋져요” 라고 말하는 대신

“멋진 말씀 덕분에 제 마음이 따뜻해집니다!” 처럼 왜 멋진지, 그래서 내가 어떤지를 구체적으로 말하면 듣는 사람에게 더 와닿는 표현이 된다.

- 이 방법은 표현력을 기르는 것 뿐 아니라 내 감정을 세분화할수 있다는 장점도 있다. '너무'를 빼고 한번 생각을 해보면! 내가 느낀 감동안에 전율이 있는지, 따뜻함이 있는지, 위로가 있는지 들여다보게 된다.
- 표현을 통해 나 역시 더 정확한 감정을 인식할 수 있게 된다.
- 진짜도 진짜 진짜 많이 쓰이지요. 역시 너무와 마찬가지로 강조의 의미로 사용되는 부사.
- 이게 습관이 되어 말에 자주 등장할 경우! 말이 과장되어 보이는 역효과가 생긴다.

ex) “제가 이렇게까진 진짜...말 안 하려고 했는데,
진짜 이거 한번만 드셔보세요. 진짜 맛있어요.”

- 이렇게 과장의 느낌을 담은 진짜가 지나치게 자주 쓸 경우 말의 신뢰도가 떨어질 수 있다.
- '진짜' 를 최상급에 넣어 표현을 할때도 자주 사용했기 때문에 그 강도가 낮게 느껴진다.
- 만약 '진짜'를 많이 쓰고 말 할때 강조를 하고 싶다면 강조의 대체 표현을 사용해보자.
“최고로 맛있다!” “정말 좋아!” 처럼.
- 목표는 나도 모르게 습관처럼 쓰는 말로 이미지가 만들어지는 것을 경계하는 것이다.
- 차라리 다른 표현으로 강조를 하는 것이 조금 더 풍부한 표현을 하는 말하기로 이어지게 된다.
- 진짜의 자매품인 '솔직히'도 습관이 되면 역효과가 날 수 있다.
- 강조의 의미가 아니라, 이 말이 아닌 다른 말이 솔직하지 않을 수 있다는 느낌을 풍길 수 있다.

[2] 이...그...저...어...음...

- 침묵을 견디지 못하고 말과 말 사이의 공간을 채워 넣으려는 추임새를 사용할때가 있다.
- 추임새는 빨수록 좋다. 꼭 채워 넣지 않아도 된다.
- 여백의 미를 살리면, 다음 말에 더 집중하게 만드는 효과가 있다.
- 프로 진행자들은 강조 전, 의도적으로 잠깐의 침묵을 두고 말하기도 한다.

ex) “약간의 침묵은 (쉬고) 강조 효과가 생깁니다.”

- 이, 그, 저, 어, 음 만 드러내도 훨씬 말이 깔끔해진다.
- 나도 모르게 습관적으로 사용하는 추임새를 확인해보자.

ex) “저...지금 말씀드리려고 하는게”

“질문 주신 내용에 대한 답은..음... 생각해보니 그 저번에 말씀하신 내용과 유사한데요”

- 짧고 긴 형태로 이, 그, 저, 어, 음이 들어가 있다. 이를 빼면 더 깔끔하게 들린다.

ex) “질문 주신 내용에 대한 답을 생각해보니 저번에 말씀하신 내용과 유사한데요”

- 이, 그, 저, 어, 음과 같은 불필요한 추임새는 말하면서도 의식하지 못하는 경우가 많다.
- 짧기 때문에 빠르게 지나가버려 습관이 되었다면 더 알지 못한다.
- 이, 그, 저, 어를 포착하시는 가장 좋은 방법은 내가 말하는 모습의 동영상이나 소리를 녹음해 들어보는 것이다.
- 내가 좋아하는 음식이나 분야에 대한 이야기를 자유롭게 3분 정도 해보자. 친구와 이야기한다고 생각하고 주저리 주저리 해보는 것.

〈3〉 실컷 일해놓고 안해서 손해보는 말

상황 재연

저는 늘 묵묵히 최선을 다해서 일하면 언젠가는 알아주겠지, 라는 생각을 가지고 살아왔습니다. 그런데 연차가 쌓이면서 그런 신념에 혼란이 생기기 시작했습니다.

저보다 일을 못하는 동료가 있습니다. 그런데 그 동료는 정말 요란해요. 자기가 무슨 일을 하면 꼭 생색을 내고, 팀장님과 밥을 먹을 때처럼 기회만 있으면 자기 일을 어필합니다.

그때마다 저는 생각했습니다. ‘으휴 빈 수레가 요란하네’ 말만 앞서는 그 동료는 일을 잘못해서 유명합니다.

본인이 맡은 일을 후배에게 떠넘기는건 일도 아닙니다.

그런데 얼마 전, 그 동료가 승진을 했습니다. 저는 떨어졌구요. 자괴감이 듭니다. 제가 열심히 일한 만큼 인정을 받으려면 뭐부터 시작해야 할까요? 저도 그 친구처럼 요란하게 티를 내야 하는 걸까요?

[1] 내가 뭘 하는지 ‘공유’

- 사회생활을 하며, 어떤 이야기는 꼭 말을 해야 내가 손해를 보지 않는다.
- 대표적으로 내가 한 일에 대한 ‘공유’가 있다.
- 특히 조직의 규모가 크고, 사람이 많을수록 사람들은 내 옆자리 동료가 정확히 무슨 업무를 하는지 정확히 모른다.
- 그런데 사회생활을 하다 보면 늘 함께 일한다는 이유로, 같은 팀이라는 이유로, 상사나 동료가 내가 하는 일을 알아주고 알아서 조율해주길 바라게 될 때가 있다.
- 따라서 말을 통해 알리는 것이 중요하다. 적어도 나와 현재 함께 일하는 동료와 상사에게는 내가 무슨 일을 하는지 꼭 말을 해야 한다.
- 내가 뭘 하는지 말하는게 왜 중요할까? 그래야 내가 뭘 했구나 사람들이 알고, 업무 성과에 반영이 된다.
- 일을 하고 있는데 자꾸만 업무가 과중되는 불상사도 피할 수 있게 된다.
- 그런데 생색내는 거 같아서 말을 잘못하겠다면 이렇게 생각해보자. ‘생색’이라고 생각하는 대신, ‘공유’라고 생각하는 것.
- 생색내는게 아니라 업무 상황을 상사에게, 팀원들에게 공유하는 것이다.
- 메일을 보낼 때, 보고를 할 때, 내 상황을 공유할 틈이 조금이라도 생기면 간략히 진행 상황을 공유하는 것.

ex) “지난주 완료한 세모 프로젝트의 기획, 팀장님 보고 후

금주에는 관련사와 미팅, 프로젝트 관련 인사 섭외 예정입니다.”

- 금주 이야기를 하더라도 간략히 지난주 상황을 요약해 되짚어보는 것.
- 이런 업무 상황 공유는요. 실컷 일해놓고 손해를 보지 않기 위한 방법이자, 일을 더 잘하기 위한 소통의 시작이 되기도 한다.
- 내가 무슨 일을 하는지 진행 상황을 공유해주면 팀원들이 업무 협조 요청을 하거나 협업 시 스케줄 조율을 할 때 참고가 되기 때문.
- 공유를 해뒀기 때문에 누군가 요청을 했을 때 거절을 하는 상황에서도 다음과 같은 거절이 가능해진다. “예전에 공유드렸던 것처럼 당장 이번주에는 미팅과 촬영이 있어서 아쉽지만 지금은 물리적으로 어려울 듯 합니다.”

[2] 구체적으로 협조 ‘요청’

- 일을 쫓 하다 보면 업무가 나에게만 물리거나 나만의 힘으로는 해결할 수 없는 과중한 업무가 주어질 때가 있다.
- 그럴 때 혼자 끙끙 앓거나 ‘퇴사해야하나..’ 고민하는 대신 좀 더 현명하게 소통하는 방법은 상사를 ‘귀찮게’ 하는 것이다.
- 내가 왜 힘든지, 어떤 업무에서 구체적으로 도움이 필요한지 정중하게 요청하는 식이다.
- 공식 면담을 신청하고, 그게 어려울 경우 메일이나 문자처럼 기록에 남는 방법으로 정중하게 업무 조율이나 협조를 요청하는 것이다.
- 어떻게 말을 꺼내야 할지 막막하다면 정중하게 협조 요청을 하는 4단계 방법을 소개한다.

- 1) 상황
- 2) 문제
- 3) 요청
- 4) 앞으로 계획

한 마디로 정리하면 “제가 이래서 힘든데 다음의 사항을 도와주시면 저는 이렇게 하겠습니다.”

ex) “팀장님, 이번주까지 공개해야 하는 콘텐츠를 제가 혼자 제작하게 되었습니다. (상황)
그런데 출연진이 많아서 촬영 현장에는 적어도 3명이 필요해서요. (문제)
팀원들이 모두 이번주 스케줄이 어려워, 외주 스태프를 섭외하고 싶습니다. (요청)
촬영 후 편집은 저 혼자 가능합니다. (앞으로 계획)”

- 구체적인 요청의 이유와 대책이 있고, 앞으로 내가 어떻게 하겠다 라는 계획이 있어야 요청이 합리적으로 들린다.
- 단순 컴플레인인 아닌 구체적으로 어떤 부분이 필요한지 듣는 사람이 알게 되는 것. 따라서 요청을 수락해줄 확률도 높아진다.
- 혼자 해내려고 끙끙대다가 일을 망치는 불상사를 방지할 수 있다.