



기업가정신, 국민대학교
Entrepreneurship, The KOOKMIN

글말교실

마음도 통하고 말도 통하는 말하기



특강: 오정근

마음도 통하고 말도 통하는 말하기

- 사람들과 대인관계가 좋다면 무엇이 먼저 잘 이루었기에 그럴까요?

→ 관계가 좋다는 것은 말도 잘 통한다(=소통이 잘된다)

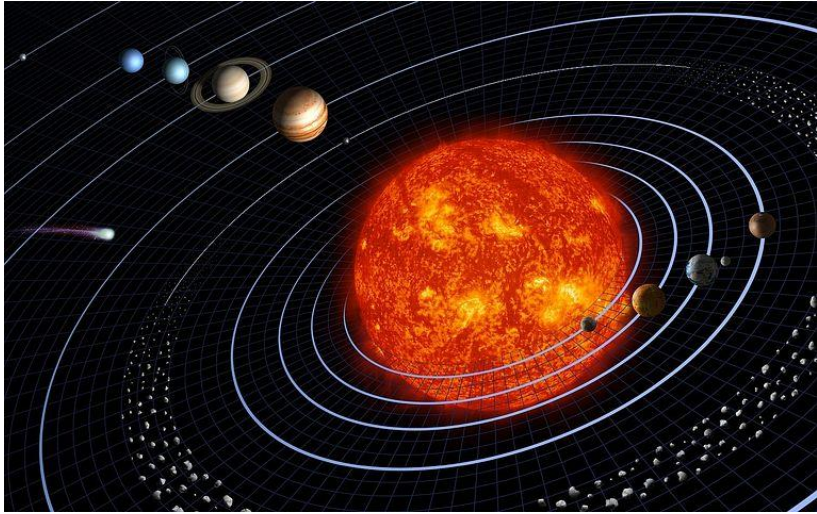
→ 말이 잘 통한다는 것은 마음이 잘 통하다는 의미

- **관계** → 관 (關) 빗장 관 (관문, 현관, 세관)
- **소통** → 소(疎) 트일 소 (막히지 않고 잘 흐른다)

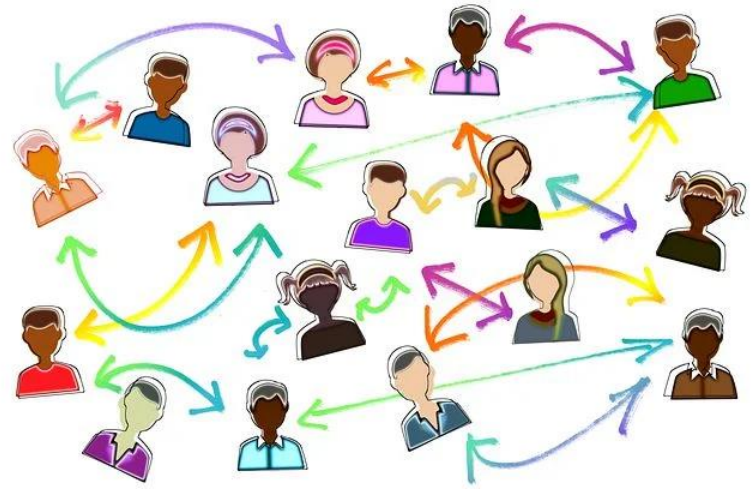
결론 : 나를 사랑하고 나 자신과 내면 소통을 잘 하자!

내가 밝아야 상대에게 좋은 에너지를 전해줄 수 있다!

전제



자연법칙



사회법칙

순서의 문제

1. 상대 마음을 얻기가 쉬울까요? 내 마음을 주는 것이 쉬울까요?
2. 선후가 있다 : (먼저) 내 마음을 주어야 상대 마음을 얻기가 쉽다
3. 내가 상대방에게 마음을 주고 있다는 것을 상대방이 알아차리게 하려면 어떻게 하는 것이 좋을까요?
 - 마음을 준다는 것은 내가 상대를 긍정적으로 인식하고 있음을 알게 하는 것
 - 긍정적 인간관이 필요하다
 - 어떤 표현으로 가능할까요?
 - 예) “인상이 좋네요” “신뢰가 가고 왠지 친해지고 싶어요”

Give and Take, 순서를 잊지 말자

절친 우정의 대명사: 관포지교 (관중과 포숙)

- 포숙과 장사를 할 때 난 늘 더 많은 몫을 차지했지만 포숙은 나를 욕심쟁이라 하지 않았다.
내가 가난한 것을 알았기 때문이다.
- 나는 세 번이나 벼슬길에 나갔다가 쫓겨났지만 포숙은 나를 무능하다 여기지 않았다.
내가 아직 때를 만나지 못한 것을 알았기 때문이다
- 나는 전쟁에 나가 패하고 가장 먼저 도망쳐 왔지만 포숙은 나를 겁쟁이라 비웃지 않았다
내게 늙으신 어머니가 계심을 알았기 때문이다.

나를 낳은 이는 부모님이지만,
나를 알아준 이는 포숙이다.

→ 보고 알지 말고 먼저 알아주자

나도 가능합니다

1. 누군가의 마음을 얻고 싶은가요?
2. 그것이 얼마나 절실한가요?
3. 그 마음이 **절실**하다면 이미 1/3은 성공한 겁니다.
4. 마음을 얻기 위해 할 것은 무엇일까요?
5. 먼저 자신의 마음을 상대에게 주는 것은 어떨까요?
6. 그 열린 마음이 **진실**하다면 또 1/3은 성공한 겁니다.
7. 이런 마음으로 자신에게 **성실**하게 대한다면
나머지 1/3은 성공입니다.



내가 감동
받은 이야기



- **지금 약속은 미래의 나와의 약속이다 → 절실(일/목표), 성실(자신) 진실(타인)**

고참
선임
신병



“나는 너를 믿는데 너는 왜 나를 못 믿냐?” → 진실(타인), 절실(일/목표), 성실(자신)

오늘의 순서

1. 마음이 통하는 말하기란 **무엇인가?(What)**
2. 마음이 통하는 말하기가 **왜 필요한가?(Why)**
3. 이럴 때 **어떻게 말할까? (How)**
 - 1) 쉽게 말문을 열려면? 무슨 말을 해야 할지 어렵다면?
 - 2) 말수가 적는데 호감을 얻을 수 있을까?
 - 3) 공감을 잘 하려면?
 - 4) 핵심전달을 잘 하려면?
 - 5) 소감에 대해 말을 잘하려면?
 - 6) 오해없이 소통하려면?
 - 7) 설득을 잘 하려면?
 - 8) 자신이 말을 잘 하고 있는 것인지 어떻게 알 수 있나?
4. 마무리 - 자신감을 갖자



What



마음이 통하는
말하기란?

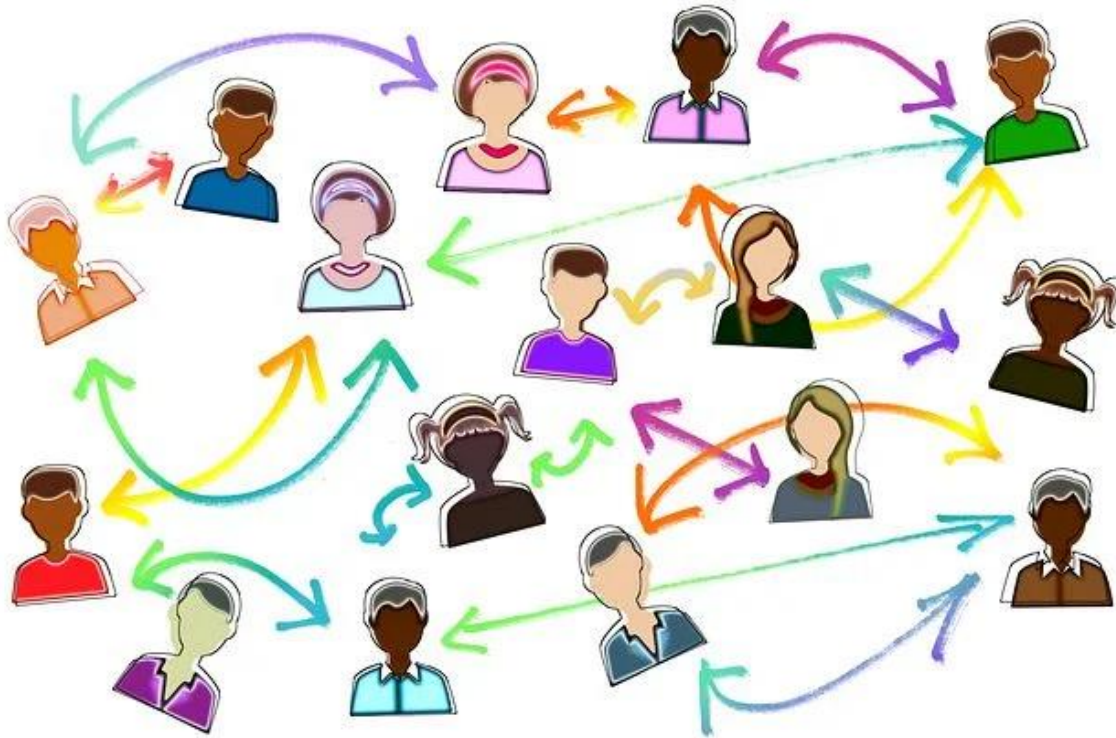


- 신뢰의 소통: 심리적으로 안심이 되고 믿음이 가며 가깝게 느껴진다 ...
- 개방적 소통: 나를 오픈하고 싶다(관계, 關係 빗장 관)



마음이 통하는
말하기
왜 필요한가?


소속 욕구/친밀의 욕구/인정의 욕구



- 혼자서는 살 수 없다, 인간관계와 사회성이 필요하다
- 누군가 내 말을 들어줄 사람이 있으면 좋겠다
- 인정받고 싶다 (기 氣, 에너지) → 상대도 원한다



How 1



쉽게 말문을
열려면?

마찰을 줄이려면?



두 개의 물체가 접촉하여 움직이면 마찰이 일어나는 것이 자연법칙이다.
→ 예의, 매너, 호감, 존중이 필요(운할유, 바퀴) → 신뢰감

호감이 가는 말 - 첫인사, 첫인상

1. 표정이 정말 좋아요 !
2. 활기차 보이네요
3. 참 따듯해 보여요.
4. 사람을 편하게 대하시네요
5. 인상이 친근하고 밝으세요.



저는 말주변이 없어요
무슨 말부터 해야 할지 모르겠어요.

질문으로 시작

1. 이름이 독특하네요, 예쁘네요 → 누가?
2. 시간 날 때 무엇? → 취미, 어디서?
3. 소속? → 전공? 동아리?
4. 경험? 여행, 영화, 음악, 알바, 데이트
5. 계획? 여행, 방학, 학업, 진로
6. 좋아하는 것? 음식, 노래, 연예인, 선수

→ Small Talk 질문 혹은 질문카드 활용





How 2



말수가 적어도
호감을 얻을
수 있을까?



그룹토론 후 영향력과 호감도 조사 결과
몸말 : 표정, 눈맞춤, 꼬덕이기 + 맞장구




Good Listener – 호감도 높음

리액션, 공감, 지지, 격려, 응원, 축하의 메시지



How 3



**공감을
잘하려면?**

1) 고민이 있을 때 누구와 대화를 나누나요?

2) 고민이 있을 때 주로 어떤 사람과 대화를 나누고 싶나요?

- ① 입이 무겁고 비밀을 지켜줄 사람
- ② 잘 들어주는 사람
- ③ 공감을 잘 해주는 사람
- ④ 충고나 훈수를 두는 사람

3) 그렇다면 나는 친구에게 어떤 사람이고 싶나요?

→ 내 이야기를 들어줄 단 한 사람만 있다면...





공감 = 기분듣기 :
기분을 들어주는 것 = 마음을 알아주는 것 = 마음 얻기

“팀플에 비협조적인 사람 때문에 대신 메우느라 힘들었다”

- 속상** 그런 **상황**을 겪으니 많이 **속상**했겠네...
- 화/실망** 그 **친구 태도**를 생각하면 **화**도 나고 **실망**스러웠겠고,
- 후회** **미리** 챙기지 못한 일이 **후회**스럽기도 하겠다
- 답답** 시간이 **촉박**하여 **답답**하고 **난감**한 심정이었겠는데?
- 불안** 발표할 걸 생각하면 **불안**하기도 하겠다

감정표현을 잘하면 어떤 유익함이 있을까?

연애, 대인관계, 소통, 설득, 생생한 전달력

만일 감정표현이 어렵다면?

그래서 어떤 기분이었어?


음...그랬구나...힘들었겠네...
네 마음 알 것 같다

내가 무슨 말로 위로해 줘야할지 모르겠다.





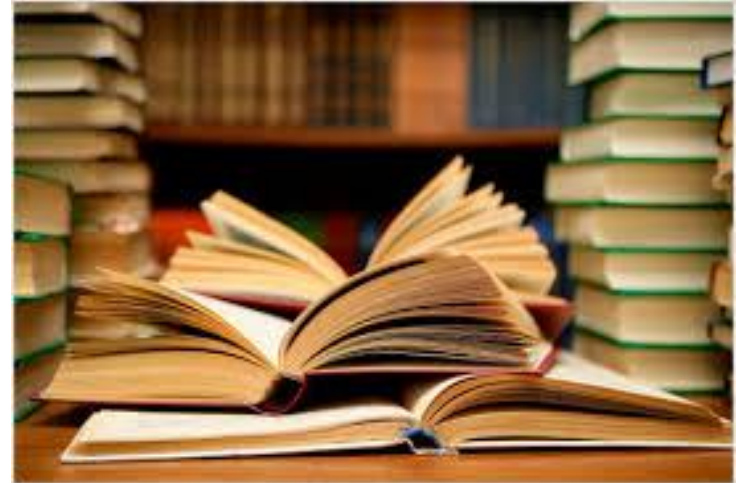
How 4



핵심
전달을 잘
하려면?

1. What - 주제
2. Why - 배경, 중요성
3. How - 실천, 방법

- 말하는 순서가 중요
 - 요점 정리(예: 독서)
 - 학습 내용 암기(메타인지)
 - 의견 전달 (결론부터)





1. What - 주제
2. Why - 배경, 중요성
3. How - 실천, 방법

[학습 암기/ 전달]

- 오늘 마음이 통하는 말하기에 대해 배웠는데
- 이것이 중요한 이유는 ~~
- 이것을 잘 하려면 8가지 방법이 ~~

→ 메타인지



How 5



**소감을
말하려면?**

- **소감 : 영화, 여행, 음식, 활동, 수업, 책, 모임 ...**

#5-1 • 소감 : 영화, 여행, 음식, 활동, 수업, 책, 모임 ...

1. What → 좋은 점

2. Why

3. How

1. What → 아쉬운 점

2. Why

3. How



좋은 점 먼저

예) '어바웃 타임' 영화가 감동적이었고 유익했어요
왜냐하면 삶에 대한 통찰과 새로운 관점을 ~
그래서 앞으로 저도 생활 속 매순간 만나는 사람들
에게 ~것을 적용해봐야 겠어요

#5-2

1. Feel (느낀 점)
2. Learn (배운 점)
3. Do (적용할 점)




전반적인 면
좋았던 점 먼저

- 소감 : 영화, 여행, 음식, 활동, 수업, 책, 모임 ...

예) 전체적으로 **느낀 점은** '어바웃 타임' 영화가 **감동적이었고** 매우 유익했어요
왜냐하면 나를 돌아보는 계기가 되어서 **좋았어요**
제가 새롭게 **배운 것은** 후회 없는 삶을 사는 거 였어요
그래서 **앞으로** 저도 생활 속 매순간 만나는 사람들에게 감사함이나 좋은 감정을 **전달해봐야 겠어요**

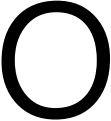


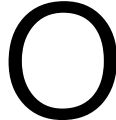


How 6



오해 없이
소통을
잘 하려면?

소통하면서 의식하는 것은?

	선한 의도	표현
말할 때		
들을 때		

말할 때는 나의 표현을 보고, 들을 때는 상대의 선한 의도를 듣자

선한 의도를 읽자

→ 전제: 누구나 선한 존재다
모르겠으면 알아보자

1. 깨워달라고 했는데 왜 안 깨워줬어요?

→ 내가 너무 피곤할까 봐 좀 더 자라고 일부러 안 깨웠나?

2. 내가 알아서 책상 정리할 거라고 말했는데 왜 손을 댔어요?

→ 정리를 대신해주어 시간부담을 덜어주려고 그랬나?

3. 일을 미루고 빨리 빨리 하지 않는다

→ 아이디어와 정보를 충분히 모아서 더 퀄리티 있게 일 처리하려고 하나보다.


4. 의견을 물어 봐도 바로 대답을 하지 않는다

→ 생각을 깊게 하는 스타일이라 그런가 보다

문제를 문제삼지 않으면 문제가 안된다



How 7



설득을
잘 하려면?

일방통행 길에서 역주행하며 오는 자동차



“혹시 예외를 적용하는 경우는 없나요?”

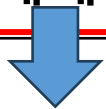


설득은 논리보다 감정에 호소하는 것이 더 효과적이다

	1안 Do	2안 Don't
득 +	<p>이익 추구 심리 → 이익에 호소 (최저 가격/ 최고 가치 등)</p>	
실 -	<p>손실 회피 심리 → 손실에 호소 (선착순/ 오늘까지)</p>	

상대방 본인에게 어떤 득실이 생기는지 알게 하자

예) 동아리 가입을 설득하기

	1안 Do	2안 Don't
득 +	<p>“가입하는 것이 본인에게 왜 좋은가 하면 ~하고 ~하고~해서 3가지 면에서 본인에게 크게 도움이 될 겁니다”</p>	<p>“가입하지 않으면 (동아리 여기 아니면) 본인 진로와 관련한 이런 경험을 쌓을 수 없고, 취업할 때에 후회할지 모릅니다”</p>
실 -		

상대방 본인에게 어떤 득실이 생기는지 알게 하자



How 8



내가 말을
잘하고 있는지
어떻게 아나?



**상대 표정을 보면 내가 표현을
잘하고 있는지 알 수 있다.**

호감을 얻는 말 - 상대방 기운(에너지)을 살어나게 하는 말

→ 인정, 지지, 격려, 칭찬, 응원, 축하

1. 인정) 인상이 좋은 걸 보니 마음도 비단결 같겠어요!
2. 지지) 그동안 노력한 걸 보니 이번에도 분명히 잘 될 것이라 믿어요 !
3. 격려) 당장 어려움을 겪기는 하겠지만 끈기가 있으니까 잘 해낼 겁니다
4. 칭찬) 이 일을 정확하게 빨리 처리를 하다니, 숫자에 밝으시네요!
5. 응원) 제가 뭐라고 응원해드리면 힘이 날까요?
6. 축하) 공모전에서 상을 받으셨다구요? 축하합니다!!





1. What : 마음이 통하는 말하기란?... 믿음의 관계 소통법
2. Why : 욕구... 소속욕, 애정욕, 관계욕, 인정욕, 성취욕, 자기실현욕구
3. How :

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) 쉽게 말문을 열려면? 무슨 말을 해야 할지 그래도 어렵다면? | 1) 호감가는 말, 질문
질문세트 활용 |
| 2) 말수가 적어도 호감을 얻을 수 있을까? | 2) 몸말, 리액션, 질문 |
| 3) 공감을 잘 하려면 | 3) 감정 단어, 질문 |
| 4) 핵심전달을 잘 하려면? | 4) What-Why-How |
| 5) 소감에 대해 말을 잘하려면? | 5) 좋았다-Why-How/ F-L-D |
| 6) 오해없이 소통하려면? | 6) 의도와 표현 |
| 7) 설득을 잘 하려면? | 7) 상대방의 득실 |
| 8) 내가 지금 말을 잘하고 있나? | 8) 기분(기운), 표정 관찰
호감을 얻는 말 |

마무리 멘트

“지금 원하는 일이 절실하고,
사람에게 진실하고,
자신에게 성실하면
자기 삶이 충실히 됩니다.”



감사합니다