

# 2024년도 2학기 글말교실 9 회차 특강



## 말하기를 위한 듣기의 힘

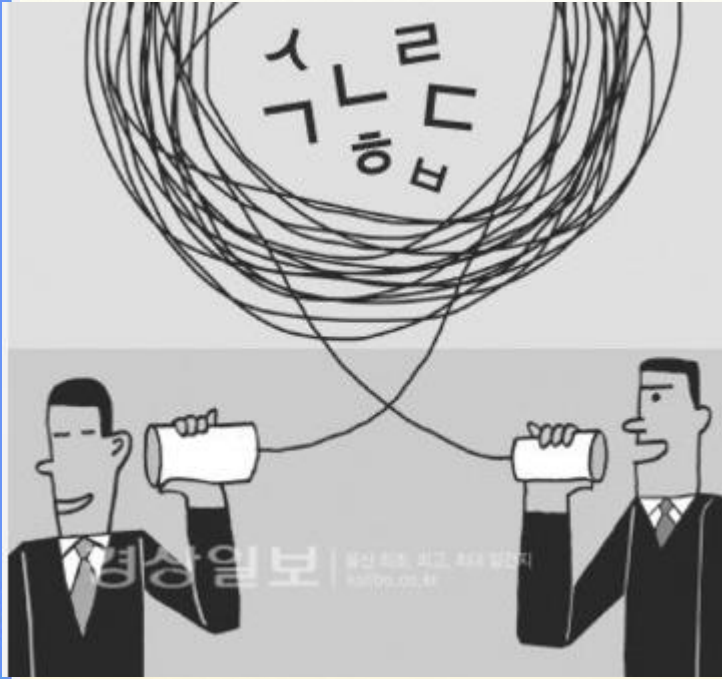
교양대학 한희정교수



상대방과 대화할 때는 듣기와 말하기의 비율이 8 대 2가 되어야 한다.

상대방의 말을 듣는 것이 8  
말하는 것이 2

말 잘 하는 사람들의 99%는  
경청의 달인이었다.



# 우리 아이와 대화하기

말하기와 듣기로 더 행복해지는 법



# 듣기보다 중시하는 말하기?

- 특강의 제목, “말하기를 위한 듣기의 힘” - “듣기”를 강조?“말하기”를 강조?
- <글/말 교실> 프로그램에서의 특강이기 때문이기도 하지만, 말하기를 훨씬 중시함. 그런데 말한다는 것은 듣는 사람이 전제되는 것. I WAS TOLD ... 들었다는 의미.

## \*\* 말하기를 잘 하려면?

- 말하기가 어렵고 힘든 이유는 내가 가진 것보다 더 많은 것을, 더 나은 말을 하려는 욕심 때문임.
- 남의 평가를 의식하고 (원래 나의 모습)보다 더 좋은 평가를 원하기 때문임.
- 말하다가 실수를 하지 않을까, 내 수준을 사람들이 알면 어떡하지?
- 내가 한 말로 인해 관계가 안 좋아지면 어떡하지?
- 이는 기본적으로 중심을 “남” “타인”에 두는 것!! “나”를 중심에 두자.
- 있는 그대로의 나, 별거벗은 나, 부족한 나를 드러내고 보이는게 두렵거나 부끄럽지 않으면?
- 훨씬 말하기가 수월할 것 같음.

- “당신은 사랑 받기 위해 태어난 사람“
- YOU ARE BORN UNTO THE EARTH TO RECEIVE HIS LOVE”
- 세속적으로 “사랑받기 위해, 사랑받으려면 내가 달라져야 한다(자기 관리를 해야한다)” 그런가?
- 사랑은 바로 스스로 나에게 주는 것, 상대는 내가 나를 조금 더 사랑할 수 있도록 도와줄 수 있는 사람인 것. 내가 더 나를 사랑해줄 때, 더 좋은 사람을 만나게 되는 것.
- 이렇게 “나”를 중심으로 살펴보자는 것.
- 내가 말하기를 잘 하고 싶으면, 나의 말을 있는 그대로 받아주는 사람에게, 내 말을 잘 들어주고 내 의견에 귀기울여 주는 사람을 만나면 말하기의 실력도 늘 게 될 것임.

- 여기서 알 수 있는 것은 어린 시절부터 가족 중 누군가가 내 말을 잘 들어주고 수용해 주면 내 스스로 말하기에 자신감이 생기고, 자존감이 높은 사람이 된다는 것.
- 여러분이 자란 환경이 그렇지 못했다면, 스스로 자존감을 높이면 됨.
- 자존감을 높이려면 작은 목표를 세우고 이루어 나가면, 그 목표에 달성할 때마다 자존감이 조금씩 길러지게 됨.
- 말하기와 관련시키자면, 지금이라도 내 말을 잘 들어주고 수용해주는 이를 만나는 것 + 작은 목표를 세우고 달성해서 자존감을 키우는 것 ...
- 이렇게 하다 하면, 어느 날, 말하기에 자신감을 얻게 될 수 있을 것이고 다른 이의 자존감을 키워 주기 위해 귀를 기울이는 사람이 되지 않을까.

# 말하려면 듣기가 필요함

- 아이가 태어나서 “엄마”라는 단어를 말하려면 ...
- 언어를 배울 때, 듣기가 안되면 언어를 배울 수 없음.
- 임계량 CRITICAL MASS 핵분열 물질이 연쇄반응을 일으키게 할 수 있는 최소한의 질량.
- 어떤 물질이 특정한 변화를 일으키기까지 그에 가해지는 자극의 양을 말함. 물이 끓게 하려면 지속적으로 높은 온도의 자극이 있어야 함.
- 어느 정도의 INPUT이 있어야 OUTPUT이 생기는 것.
- 말하기와 글쓰기에도 이러한 임계량이 이르는 듣기, 읽기가 있어야 느껴지는 변화를 이룰 수 있다는 것.

# BILINGUAL 이 되기 위한 임계량

7시간

5일

36주

9.26년

11668

**Bilingual**



7시간×5일×36주×9.26년

# 듣기는 왜 어려운가?

- 생각의 처리 속도가 말하는 속도보다 4배가 더 빠름.
- 다른 사람이 말할 때, 그 말을 평가하고 자기 생각에 빠지기가 쉬움.
- 대화를 나눌 때, 들으면서 다음에 내가 할 말을 생각하기 때문에 상대의 말이 들리지 않음. 할 말을 잊기 전에 말해야 하는데... 결국 기다리지 못하고 상대의 말을 똑 끊고 말하게 됨.
- 상대의 말을 그대로 받아들이지 않고, 내 경험, 내 선입견, 내 기준으로 상대의 말을 판단하고 해석하고 결론을 내려 버림. ‘뭐 더 들을 필요 있어?’
- 미디어의 환경이 경청을 더 어렵게 하기도 함(속도 조절, 숏츠(SHORTS) 범람, SKIPPING 듣기, 바쁜 생활(MULTI TASKING을 능력으로 생각) 등)



- 귀등으로 듣기, 면접관처럼 듣기(말을 얼마나 잘하나~), 토달면서 듣기, 적극적으로 공감하면서 듣기 ...
- 잘 들으면 좋은 것
  - 콘텐츠에 집중하면 지식과 정보를 얻게 되고 나의 성장에 도움이 됨.
  - 수업 시간에 잘 들으면 좋은 성적을 받을 수 있음.
  - 잘 들어주는 사람은 말을 잘 하는 사람보다 더 호감을 사기 쉬움.
  - 말하는 사람을 잘 이해하게 됨.
- 좋은 관계의 지름길 - 잘 듣는 것, 여기서 잘 듣는다는 것은....
- \* 인위적인 노력보다는 “힘”을 빼고 듣기를 ... 운동, 연애, 대인관계, 말하기, 듣기... 힘을 어는 정도 빼면 더 잘 됨. 힘이 들어가서 듣기를 하다 보면, 내가 이렇게 경청했는데...뭔가 상대에게 기대하게 되는 것이 생기고, 그것이 역효과를 일으킬 수 있음.

# 적자! 생존

- 강원국 선생님의 표현~ 들으면서 “메모”해야 남는다는 것.
- 듣는 내용을 깨알같이 받아 적는 유형
- 요점만 적는 유형
- 자기 생각을 적는 유형(듣는 내용을 충분히 소화하고 자기화한 경우)
  
- 잘 듣는다는 것은 상대의 요구나 욕구, 감정 따위를 잘 파악할 수 있는 것(→공감)
- 상대의 욕구나 감정을 읽어주니 관계가 좋아져 내 편이 많아짐.
- 경청은 말하는 사람에 대한 최대의 예우, 말하는 이의 호감을 사는데 이보다 더 좋은 것은 없음.
- 말하는 이의 태도나 콘텐츠에서 배움을 얻고 자기 말의 수준을 높이게 됨.

# 안전한 듣기 분위기를 위한 3가지 F

- **사실FACT**을 듣자 - 상대가 말한 내용을 정리하고 되물어주면서 연결의 마음 전달하기
- **감정 FEELING**을 듣자 - 상대와 대화하면서 상대의 감정에 집중해서 공감해주고 적극적으로 표현해주면서 듣기  
먼저 자신의 감정FEELING을 읽어내고 표현을 잘 하는 사람이 타인의 감정도 잘 읽고  
공감을 잘 하기
- **핵심 FOCUS**를 듣자 - 말하는 사람이 직접적으로 표현하지는 않았지만, 알아주었으면 하는 핵심 메시지 (속마음)을 알아채면서 듣기

# 잘 들으면 욕구를 읽을 수 있음.

- 2:6:2 의 법칙 – 열사람이 주변에 있으면, 2명은 날 좋아하고 6명은 나에게 관심이 없고 나머지 2은 날 싫어하기 마련임.
- 듣기는 잘하면, (좀 과장해서) 10사람 모두를 내 사람으로 만들 수도 있음.
- 상대의 속마음을 알아채면서 들으면, 그가 원하는 리액션을 해주게 됨
- 상대가 하는 말을 잘 들어보면, 그 사람의 감정을 알게 됨.
- 감정은 그 사람의 욕구 충족의 결과가 반영된 것임. 자신의 욕구가 충족되지 않았을 때는 대체로 부정적 감정이 드러남. 위안받고 싶은 욕구가 있다는 것을 알게 되면 위로해주고, 인정의 욕구에 목말라 있다는 속마음을 알게 되면 인정해주는 줄 수 있음.
- 잘 듣지 않으면, 겉으로 하는 말은 커녕, 속마음을 알 수 없음.

# 다른 입장

- 말하는 사람과 듣는 사람은 입장이 다름.
- 말하는 사람은 내용에 고민을 많이 하고, 무엇을 말할지에 집중함.
- 듣는 사람은 빨리 내용이 진행되길 바라면서 답답하고 지루하다고도 생각.
- 듣는 사람은 어떻게 말하는지에 더 관심. 자신의 관심사에는 귀를 열지만, 대개는 말하는 내용보다는 말하는 사람의 인상, 태도, 표정, 말의 음색 등에 관심을 둬.
- 메라비언의 법칙은 듣는 사람 입장의 이론. UCLA 심리학과 교수, 앨버트 메라비언(ALBERT MEHRABIAN)은 의사소통에서 언어적 요소는 7%만 관여함. 상대방에 대한 인상이나 호감을 결정하는데, 바디랭귀지 55%, 목소리 38%, 말의 내용이 7%만 작용.

# 듣기가 중요하다는 다른 이론

- 성공의 언어라고 하는, '7대3 대화법' 도 듣기를 중요시함.
- 이는 상대가 7을 말하게 하고, 자신은 3을 말하는 것을 대화의 황금비율이라는 것.
- 나보다 상대방이 더 말을 많이 하도록 만드는 것이 궁극적으로 자신에게 유리한 상황을 만들어 낸다고 함.
- 말을 잘 하는 사람에게는 귀를 열고, 말을 잘 들어주는 사람에게는 마음을 연다는 말이 있음.
- 진심으로 들어주다 보면, 상대의 마음을 살 수 있는 말을 할 수 있게 됨.

# 황가람 “나는 반딧불 ”



나는 내가 빛나는 별인 줄 알았어요  
한 번도 의심한 적 없었죠  
몰랐어요 난 내가 별레라는 것을  
그래도 괜찮아 난 눈부시니까  
하늘에서 떨어진 별인 줄 알았어요  
소원을 들어주는 작은 별  
몰랐어요 난 내가 개똥별레라는 것을  
그래도 괜찮아 나는 빛날 테니까

나는 내가 빛나는 별인 줄 알았어요  
한 번도 의심한 적 없었죠  
몰랐어요 난 내가 별레라는 것을  
그래도 괜찮아 난 눈부시니까  
한참 동안 찾았던 내 손톱  
하늘로 올라가 초승달 돼 버렸지  
주워 담을 수도 없게 너무 멀리 갔죠  
누가 저기 걸어났어 누가 저기 걸어났어  
우주에서 무주로 날아온  
밤하늘의 별들이 반딧불이 돼 버렸지  
내가 널 만난 것처럼 마치 약속한 것처럼  
나는 다시 태어났지 나는 다시 태어났지



# 싫어하는 일을 잘 하게 하는 방법

- 첫째, 시간을 내서 들어주는 것. “요점만 말해”, “결론은 뭐야?” 서두르지 않음. 생각을 정리하지 못하고 두서없이 말해도 끝까지 잘 들어주는 것.
- 둘째, 듣고나서 칭찬을 해 주는 것. “힘든 얘기 해줘서 고마워,” 이런 말은 용기를 줌.
- 셋째, 말을 하는 이의 감정을 읽어주는 것. 타박하지 않고, 감정을 이해하고 받아주는 것.
- 넷째, 후속 질문을 함으로써 발전적으로 나아갈 수 있도록 도와 줌. 질문을 던지거나 미처 생각하지 못한 부분을 깨닫도록 도와 줌.
- 다섯째, 실행할 수 있도록 기회를 줌.
- 여섯째, 일이 잘못되면 책임을 지고 왜 그렇게 되었는지 반추해 봄.
- 일곱째, 잘 되면 공을 독식하지 않고, 일한 직원, 도움을 준 이와 함께 기쁨과 감사를 나눔.
- 여덟째, 자신에게 쓴 소리도 기분 나빠 하지 않고 잘 듣는 것.

# 일을 한다는 것

- 크고 작은 조직에서 일을 한다는 것은 다른 이의 말을 잘 듣거나 내 말을 다른 사람에게 들려주는 것.
- 리더는 구성원에게 할 일을 알려주고 지시하는 말하는 사람이기도 하지만, 동시에 구성원의 말을 끝까지 들어주는 사람이어야 함.
- 누군가 내 말을 끝까지 들어주는 진지한 태도를 보인다면, 그 말에 책임을 느끼고 자신의 일이 되었을 때 열정을 보이지 않을까.
- 리더의 “경청”은 구성원의 열정을 끌어내는 일.
- 자기 자신의 감정과 욕구를 스스로 듣고자 한다면, 무기력에서 벗어날 수 있을 뿐 아니라, 열정을 쏟을 대상도 찾을 수 있지 않을까.

# 경청의 힘

- 인간관계에서 갈등은 어쩌면 불가피하고 위기와 마찬가지로 갈등도 발전의 걸림돌/변화로 나아가는 디딤돌이 될 수 있음.
- 조직의 갈등을 해결하기 위해 필요한 일? 서로의 말을 “경청”하는 태도가 필요함.
- 서로 경청하는 태도는 개방적인 토론 분위기를 조성하고 공론의 장을 마련하게 함.
- 자유로운 의견 개진, 상호 비판은 서로 상대의 입장을 공감하려는 “경청”이 전제가 되어야함.
- 대개의 갈등은 권력 다툼(힘겨루기), 이익 다툼, 정체성이나 명분 싸움에서 나옴.
- 리더는 이 세가지 측면 가운데 왜 갈등이 발생했는지 파악하고 다른 이의 의견을 충분히 듣는 데서 해결책을 찾아야 함. 이때 리더는 감독이나 심판의 위치 뿐만 아니라 필요하면 관중도 되고 선수도 되어야 할 것임.

# 의사결정을 잘하는 리더(조직원)의 역량

- 첫째, 할지 말지 결정하는 자신만의 원칙이 있어야 함. 안정과 현상유지를 할 것인지 변화와 발전을 꾀할지 방향을 정해야 함.
- 둘째, 무엇을 선택할 지 기준이 있어야 함. 선택의 기준은 명분이나 실리 일수도 있고 이상과 현실, 또는 그 사이일 수도 있음. 큰 결정 앞에 (사회적 책무나 이윤증대 등 기업 본연의 목적) 자기만의 기준이 있어야 의사결정이 수월해짐.
- 셋째, 조합하고 정리하는 능력이 있어야 함. 특히 경영자라면 직원, 고객, 주주, 정책결정자, 정책실행자 등으로부터 이런 저런 말을 “경청“하고 조정, 절충, 합의, 승복 등 의사결정을 할 수 있어야 함. 그러기 위해서는 거시환경, 경쟁사의 상황, 여러 사회적 이슈, 시나리오를 분석하는 역량과 함께 생각을 공유, 토론하는 실력이 필요함.

# 청해력을 높이려면

- 청해력, 듣고 이해하는 능력. 라디오 듣기, 유튜브 듣기, 녹음강의 듣기 ... 듣는 것은 부수적인 것.
- MULTI-TASKING 을 잘 하는 사람이 부러운가?
- <도둑맞은 집중력STOLEN FOCUS>(요한 하리, 2023) – 집중력의 위기 시대, 삶의 주도권을 되찾는 법을 알려주겠다는 책.
- 요즘은 뉴스, 정보의 양이 폭발적, 한국에서 하루에 출판되는 책의 권수는? 1000권.
- 관심있는 주제의 책이라도 고도의 집중력을 발휘하지 않으면 (눈은 한자한자 책을 읽지만 뇌는 문장이나 어구(CHUNK)로 저장됨), 문해력이 떨어짐.
- 듣는 것은 어떤가? 말을 잘 들어야 이해하고 내 것으로 만들 수 있음. 나의 청해력은 어떠한가? 입력된 정보를 일시적으로 기억해 의미를 분석하는 작업 기억은 언어를 듣는 능력에 영향을 받음.

# 영상시대 -듣기의 함정

- 집중해서 듣지 않으면 청해력은 떨어지기 마련임.
- 텍스트 위주 정보들이 영상으로 대체되면서 정보 습식 방식, 속도가 달라짐.
- 웬만한 것은 이미지나 영상으로 검색, 안다고 생각함.
- 숏 형식의 영상에 익숙해지면 한 시간짜리 두 시간짜리 다큐 보기는 힘들어짐.
- 휴대폰도 집중력 방해의 주요 원인.
- 경청이 되려면, 대화나 영상 콘텐츠에 집중을 해야 하는데 쉽지 않은 환경임.

# 경청의 방해물

- 인내의 부족 - 상대방의 관점을 온전히 이해하기 전에 “문제를 고치려고” 함.
- 집중의 부족 - 상대방이 말하고 있을 때 내가 말하고 싶은 내용을 생각하며 준비함.
- 잘못된 개인적 믿음 - “내가 말하고 있지 않다면, 상황을 제어하지 못하고 있는 것”이라고 생각함.
- 감정의 표출- 분노, 좌절의 감정을 표출하여 대화에 맞춰야 할 초점을 다른 곳으로 돌림.
- 스킬 부족- 경청은 연습을 통해 시간이 지남에 따라 자연스럽게 개발할 수 있는 기술. 중요성을 몰라서 실천을 하지 못함.
- 권위주의적 사고 - “내가 리더야. 내가 말을 해야지” 라고 생각함.
- 전문지식에 대한 과신 - “내가 경험과 지식을 갖추고 있으니 내가 말을 해야 돼”
- 전달력의 부족 - 너무 빨리 말을 하거나 너무 천천히 말함
- 좋지 않은 환경 - 방해가 되는 환경적 물리적 요인이 너무 많음.
- 태도의 문제 - 듣고 싶지 않은 내용에 대해서는 들으려고 하지 않음.

# 적극적 경청의 팁TIP

- 상대에게 주의를 기울이고 초점을 맞춤.
  - 바디랭귀지, 추임새를 사용, 연결되고 있음을 나타냄.
  - 상대방으로 하여금 말할 기회를 줌. 침묵을 유지하고 말을 끊지 않음.
  - 내용을 들으면서 이면에 숨겨진 메시지까지 이해하려 함.
  - 표현되는 감정에 유의하고 상대방의 감정 상태를 세심하게 살핌.
  - 자신의 판단과 비판을 보류함.
  - 적절하다면 질문하고 상대가 말한 내용을 요약하고 들은 내용을 다시 진술하며 확인함.
- 참고도서 CMOE 5-STEPS COACHING PROCESS





- 듣기, 책 읽기... 어느 정도의 임계량이 이르지 않으면 말하기 글쓰기의 질적 변화를 일으키기 쉽지 않음.
- 인공지능의 발전 속도에 비해 인간의 신체는 훨씬 느리게 적응함.
- “과거 뇌의 용량이 급격하게 늘고 뇌에서 소비되는 에너지가 증가했으나, 소화기관의 진화가 더더 필요한 에너지를 충분히 공급받지 못했던 시절이 있었다. 우리는 아직 들은 것을 소화해 자기 것으로 만드는 것에 능숙하지 않다. 듣고 생각하는 훈련을 받을 적이 있던가. 챗GPT의 시대에는 잘 들을 줄 알아야 경쟁에서 밀려나지 않는다. 바야흐로 청해력의 시대가 되었다” (김민식 작가)



**언젠가 또 봐요!**