직장인의 말투와 듣기 연습

운을 부르는 말 100

좋은 말투는 어떻게 기회를 부르는가



사람을 편하게 하는 한마디,
마음을 여는 조용한 듣기

그저 인사를 건넸을 뿐인데

아침 엘리베이터에서 지연 님을 만났다. 지난주에 복사기 앞에서 두 번 본 사람이다. 잠깐 눈이 마주쳤는데 둘 다 휴대폰을 들었다. 8층 버튼에 불이 켜져 있었고, 누구도 한마디 하지 않았다.

다음 날 같은 시간에 또 만났다. 이번에는 내가 먼저 "좋은 아침이에요"라고 했다. 지연 님은 들고 있던 커피를 한 번 들어 보이며 말했다. "오늘은 커피 줄이 없더라고요." 그게 다였다. 그러고 며칠 뒤 같이 맡을 일이 생겼을 때, 누구도 처음 보는 사람에게 하듯 말을 고르지는 않았다.

책에서 말하는 운은 그런 데서 시작한다. 인사를 했다고 좋은 일이 약속되는 건 아니다. 다만 말을 걸 수 있는 사람이 한 명 늘고, 궁금한 것을 물을 자리가 한 번 생긴다. 때로는 그 자리에 새 일이 들어온다. 돌아보면 운 좋았다고 부르는 일들에는 그처럼 작고 평범한 앞부분이 있다.

목소리가 좋거나 말을 많이 해야 하는 것도 아니다. 누군가 "요즘 회사 오는 게 좀…" 하고 멈췄을 때, 그의 문장을 내가 대신 끝내지 않는 것도 말투다. 손에 들고 있던 휴대폰을 내려놓고, 걸음을 늦추고, 내 경험담을 잠시 입 안에 두는 일에도 뜻이 있다. 들을 준비가 됐다는 말은 목소리가 없어도 전해진다.

책 속의 대화는 직장에서 있을 법한 장면을 새로 지어 썼다. 좋은 관계를 위해 항상 부드럽게 양보할 필요도 없다. 거절할 때는 문장 끝까지 말하고, 누가 내 말을 끊으면 잠깐만 기다려 달라고 할 수 있다. 내 선을 또렷하게 말해도 다음에 다시 인사할 수 있는 말투가 있다.

내일 쓸 말부터 읽어도 좋다

목차에서 내일 닥칠 장면부터 찾아보자. 부탁할 일이 있으면 4부, 이미 부탁을 너무 많이 받았으면 5부, 말할 것보다 들어 줄 일이 생겼다면 2부다.

페이지 위의 큰 문장을 한 번 읽고, 대화를 소리 내어 읽어 본다. 따옴표가 붙은 문장을 외우기보다 어디서 숨을 쉬고 언제 상대가 들어올 수 있는지를 들어 본다. 대괄호는 그 자리에서 할 수 있는 동작이다.

말이 입에 붙지 않으면 평소 쓰는 어미로 바꾼다. 상사에게 쓰는 "말씀드릴게요"와 오래 함께 일한 동료에게 쓰는 "얘기할게요"는 다를 수 있다. 문장의 친절함은 어미만으로 정해지지 않는다.

한꺼번에 많은 말을 연습할 필요는 없다. 하루에 한 장면이면 된다. 책 뒤의 7일 연습은 처음 고른 말 한마디를 여러 자리에서 실제로 써 보도록 구성했다.

차례

01 먼저 건넨 말이 인연이 될 때 009

001 엘리베이터에서 건네는 첫마디 010
002 이름을 놓쳤을 때 011
003 커피를 가지러 가는 길 012
004 전화 너머의 첫 십 초 013
005 다시 마주친 사람 014
006 혼자 앉은 사람 옆자리 015
007 인사가 작아서 못 들었을 때 016
008 새로 온 사람이 자리를 찾을 때 017
009 어색한 점심 자리 018
010 떠나는 자리에서 019

02 듣는 것도 말이다 020

011 상대가 말을 고르는 시간 021
012 휴대폰을 뒤집어 두는 말 022
013 고개를 끄덕이는 자리 023
014 조언이 입 밖으로 나오기 전 024
015 한 단어만 되돌려 주기 025
016 급하게 내 이야기를 얹고 싶을 때 026
017 말이 잘 안 들렸을 때 027
018 상대의 표정을 함부로 읽지 않기 028
019 말이 끊긴 사람에게 차례 돌려주기 029
020 아무 말도 보태기 어려운 날 030

차례 계속

03 사람을 편하게 하는 온도 031

021 반가워서 건넨 말이 평가가 될 때 032
022 “요즘 어때요?” 다음에 033
023 칭찬이 뜻밖의 부담이 될 때 034
024 농담이 한 사람만 웃길 때 035
025 뒷말이 돌기 시작한 식탁 036
026 위로하고 싶은데 마땅한 말이 없을 때 037
027 좋은 소식을 들은 순간 038
028 내 말이 차갑게 들렸을 때 039
029 술자리에서 먼저 일어날 때 040
030 칭찬을 받았는데 자꾸 작아질 때 041

04 부탁에도 숨 쉴 틈을 042

031 잠깐 봐 달라는 부탁 043
032 너무 이른 전화 044
033 막혔다는 말을 꺼내기 045
034 같이 해 달라고 말할 때 046
035 바쁜 사람에게 답을 재촉할 때 047
036 말을 놓자는 제안을 받았을 때 048
037 대신 일해 달라는 말 049
038 처음 가는 모임에 끼고 싶을 때 050
039 소개를 부탁할 때 051
040 들어 주기 어려운 부탁임을 알 때 052

차례 계속

05 부드러운 사람에게도 선이 있다 053

041 대답부터 하고 후회할 때 054
042 겹친 일을 받아 들었을 때 055
043 좋아도 못 맡는 일이 있다 056
044 퇴근 뒤에 들어온 연락 057
045 사적인 질문이 깊어질 때 058
046 답하기 어려운 농담을 들었을 때 059
047 하던 말을 자꾸 빼앗길 때 060
048 추가 요청이 당연해졌을 때 061
049 기분이 상해 목소리가 올라갈 때 062
050 사과했는데 답을 재촉받을 때 063

06 의견이 달라도 다음 말을 할 수 있게 064

051 의견이 다를 때 목소리가 커지기 전 065
052 “그건 아니죠”가 나오려 할 때 066
053 고쳐 달라고 말할 때 067
054 내가 들은 말이 맞는지 확인하기 068
055 회의에서 결정을 미뤄야 할 때 069
056 공개된 자리에서 고치고 싶을 때 070
057 내 생각이 바뀐 순간 071
058 이미 엇갈린 두 사람 사이에서 072
059 답을 몰라 머뭇거릴 때 073
060 대화가 같은 자리만 돌 때 074

차례 계속

07 실수 뒤에도 얼굴을 마주하려면 075

061 내가 틀린 시간을 알려 줬을 때 076
062 작은 잘못을 먼저 발견했을 때 077
063 날 선 말을 하고 돌아섰을 때 078
064 약속한 날을 못 맞추게 됐을 때 079
065 남의 공을 내 이야기처럼 전했을 때 080
066 내가 두 사람의 약속을 겹쳤을 때 081
067 미안하다는 말을 여러 번 하고 싶을 때 082
068 화난 전화를 받았을 때 083
069 누군가의 실수를 알게 됐을 때 084
070 수습이 끝난 뒤에 085

08 고마움은 알아봐 줄 때 전해진다 086

071 뒤에서 일한 사람이 보였을 때 087
072 처음 일하는 사람에게 088
073 다른 사람의 경험을 빌렸을 때 089
074 내가 먼저 소개할 수 있을 때 090
075 기회를 다른 사람에게 권할 때 091
076 눈에 띄지 않는 변화 092
077 감사가 습관어로만 나올 때 093
078 애쓴 결과가 눈에 안 보일 때 094
079 떠나는 동료에게 095
080 지켜봐 준 사람에게 돌아가기 096

차례 계속

09 기회가 올 때 내 몫을 말하는 법 097

081 하고 싶은 일이 생겼을 때 098
082 낯선 분야에 발을 들일 때 099
083 길게 준비했는데 한마디밖에 못 할 때 100
084 선배에게 막연히 비결을 묻고 싶을 때 101
085 팀장과 일대일로 이야기할 때 102
086 좋았던 제안을 다시 꺼낼 때 103
087 조건이 마음에 걸리는 제안을 받았을 때 104
088 내가 한 일을 내 목소리로 말할 때 105
089 거절당한 뒤 배울 말을 하나 묻기 106
090 인연이 끊긴 것처럼 느껴질 때 107

10 나에게 건네는 말에도 말투가 있다 108

091 월요일 아침의 혼잣말 109
092 실수가 하루 전체를 삼킬 때 110
093 다른 사람의 속도가 마음에 남을 때 111
094 퇴근길에 뒤늦게 떠오른 답 112
095 컨디션이 따라주지 않는 날 113
096 칭찬은 잊고 한 지적만 남을 때 114
097 성급히 내 탓으로 돌릴 때 115
098 겁나는 일을 앞두고 116
099 나에게도 상대를 대하듯 말하기 117
100 내일도 말을 걸 수 있도록 118

01부

먼저 건넨 말이 인연이 될 때

새 관계를 시작하는 데 대단한 화제가 필요한 줄 알았다. 그래서 사람이 옆에 서면 할 말을 고르느라 차라리 화면을 보는 편이 쉬웠다. 그런데 내가 편하게 여기는 사람들을 생각해 보면, 첫날 무슨 근사한 얘기를 나눴는지 잘 떠오르지 않는다. 누가 아침마다 내 이름을 알아듣게 불렀는지, 자리를 못 찾았을 때 누가 걸음을 맞춰 주었는지는 기억난다. 첫마디의 일은 대개 작다. 처음 본 사람에게 그날 이야기를 다 하라는 요구 없이, 한 번 더 만나면 다시 인사할 수 있게 해 준다.

오늘의 연습

하루 동안 세 사람에게 인사할 때, 적어도 한 사람의 이름을 불러 본다. 인사 뒤에 무엇을 덧붙일지는 상대 표정을 본 뒤 정한다. 아무것도 덧붙이지 않은 인사도 연습에 들어간다.

001

엘리베이터에서 건네는 첫마디

> **“어, 지연 님. 좋은 아침이에요.”**

월요일 아침, 엘리베이터 문이 열리는데 다른 팀 지연이 서 있다. 지난주에 복사기 앞에서 두 번 마주쳤다. 서로 이름을 아는 사이다. 휴대폰을 보는 척하면 8층까지 아무 일 없이 갈 수 있다. 말을 걸어도 그만이다. 그런데 며칠 뒤 같이 일하게 되었을 때, 이미 서로 아침 인사를 나누던 사이라는 건 꽤 편하다.

지연 안녕하세요. 월요일부터 사람이 많네요.

나 그러게요. 저도 아래에서 한 번 보냈어요.

이름은 알아듣게, 인사는 가볍게. 어색해서 “아, 지연 님 안녕하세요, 오늘 뭐 하세요?”까지 내달리면 짧은 엘리베이터가 길어진다. 상대가 이어 말하면 그때 한마디 더 한다. 인사만 돌아왔으면 그것으로 충분하다. 누가 먼저 말을 걸어 주었는지를 사람은 의외로 오래 기억한다.

소리 내어 읽기

이름을 부른 뒤 반 박자 쉰다. 상대가 고개를 들면 평소보다 조금 느리게 인사한다.

002

이름을 놓쳤을 때

> **“성함을 한 번만 더 말씀해 주시겠어요?”**

교육 첫날, 옆자리에 앉은 사람이 소속과 이름을 말했다. 복도에서 누가 문을 닫는 통에 뒤의 두 글자를 놓쳤다. 웃으며 고개를 끄덕인 다음부터는 그 사람을 부르려 할 때마다 ‘저기요’가 나왔다. 그날 점심에 또 마주친다면, 웃음으로 넘겨 둔 몇 초를 돌려받을 수 있다.

나 아까 문 닫히는 소리에 제가 이름을 잘 못 들었어요. 한 번만 더 말씀해 주시겠어요?

동료 오현정이에요. 기획팀이요.

나 현정 님. 네, 이제 기억할게요.

작게 웃으며 묻고, 상대가 말하면 한 번만 제대로 따라 부른다. 이름이 낯설어도 “되게 특이하시네요” 같은 감상을 붙일 필요는 없다. 물어본 사람의 민망함보다 제대로 불러 준 사람의 인상이 오래 간다.

소리 내어 읽기

“죄송한데 제가 원래 이름을 잘 못 외워서요”라는 긴 서두는 덜고, 들리지 않았던 순간만 이야기한다.

003

커피를 가지러 가는 길

> **“저 커피 사러 가는데, 같이 가실래요?”**

점심 후 복도에서 새로 온 동료와 마주쳤다. 자리는 정리됐고 안내도 끝났는데, 오후까지 그에게 말을 거는 사람이 거의 없었다. 거창하게 환영하는 자리를 마련할 여건은 없다. 건물 1층까지 다녀오는 데는 십 분이면 된다.

나 저 커피 사러 가는데, 같이 가실래요?

동료 아, 지금 통화가 하나 있어서요.

나 네. 그럼 다음에 같이 가요.

“혼자 계시면 심심하잖아요”까지 말하면 상대는 자기 처지를 설명해야 한다. 내 일정에 붙여 가볍게 권하면 대답도 가벼워진다. 권할 때보다 거절을 받았을 때의 말투가 중요하다. 끝의 “다음에요”를 서운하게 늘이지 않아야 다음번 제안도 자연스럽다.

소리 내어 읽기

“같이”에 힘을 주기보다 “가실래요?”를 가볍게 올려 본다. 거절 뒤의 “네”는 평소와 같은 높이로.

004

전화 너머의 첫 십 초

“지금 잠깐 통화 괜찮으세요?”

배송 업체 담당자에게 전화를 걸었는데 첫 응답 뒤로 경적 소리가 난다. 나는 이미 질문을 준비했고 상대도 전화를 받았다. 그래도 전화가 연결된 순간과 대화할 수 있는 순간은 가끔 다르다.

> **나** 민재 님, 지금 잠깐 통화 괜찮으세요? 내일 도착 시간 때문에요.
>
> **담당자** 차 옮기는 중이라 십 분 뒤에 전화드릴게요.
>
> **나** 네, 편하실 때 주세요.

용건을 묻기 전에 상대가 통화할 수 있는 상태인지 듣는다. “십 분 뒤”라는 답을 받았으면 급한 사정이 생기지 않는 한 그 시간을 준다. 또렷한 첫마디는 통화를 짧게 만든다. 기다릴 줄 아는 첫마디는 다음 전화를 편하게 만든다.

소리 내어 읽기

통화할 수 있냐고 물은 뒤 곧바로 용건을 쏟지 않는다. 상대가 “네”라고 한 다음 시작한다.

005

다시 마주친 사람

> **“지난번에 말씀하신 전시, 잘 끝났어요?”**

한 달 전 점심 자리에서 동료가 주말마다 작은 전시를 준비한다고 했다. 오늘 구내식당에서 눈이 마주친다. 전시 제목은 잊었지만 토요일마다 액자를 들고 다닌다는 말은 기억난다. 그 정도만 기억해도 이야기를 다시 열 수 있다.

나 지난번에 말씀하신 전시, 잘 끝났어요?

동료 네. 마지막 날에 부모님도 오셨어요.

나 오, 그날은 기분이 좀 달랐겠네요.

상대가 내게 직접 들려준 이야기를 고른다. 건강이나 가족 걱정처럼 사적인 이야기는 여럿 있는 자리에서 다시 꺼내지 않는다. 첫 질문을 던진 뒤에는 기억력을 자랑하는 말을 줄인다. 그사이 무슨 일이 있었는지 말할 사람은 상대다.

소리 내어 읽기

기억하는 내용이 흐릿하면 “지난번에 주말에 준비하신다는 전시요” 정도로 확인하고 상대가 바로잡게 둔다.

006

혼자 앉은 사람 옆자리

> **“여기 앉아도 괜찮아요?”**

행사장에 조금 늦게 도착했다. 동료들은 둥글게 모여 있고, 아는 얼굴 하나가 테이블 끝에 혼자 앉아 있다. 의자에 가방이 놓여 있을 수도, 잠깐 혼자 있고 싶을 수도 있다. 그 사람과 이야기하고 싶다면 의자를 끌기 전에 입부터 연다.

나 여기 앉아도 괜찮아요?

동료 네, 잠깐만요. 가방 치울게요.

나 천천히 하세요. 저도 이제 막 왔어요.

마지막 음절을 또렷하게 두고 대답을 기다린다. 상대가 빈 의자를 가리킬 때 그쪽을 보면 된다. 자리가 없다는 답이 돌아와도 얼굴이 굳을 일은 아니다. 서로 선택권이 있는 가벼운 만남은 어색함을 적게 남긴다.

소리 내어 읽기

질문을 하면서 이미 가방을 내려놓지 않는다. 몸을 옆으로 한 걸음 비켜 두면 상대가 편하게 답한다.

007

인사가 작아서 못 들었을 때

> **“안녕하세요. 저도 방금 올라왔어요.”**

회전문 앞에서 인사를 받은 것 같기도 하고 아닌 것 같기도 하다. 목소리가 작았고 나도 이어폰을 빼는 중이었다. 확신이 없다고 지나쳐 버리면, 다음에도 비슷한 망설임이 반복된다. 돌아서서 아침 인사를 한 번 건네는 데는 특별한 명분이 필요 없다.

동료 안녕하세요. 오늘 일찍 오셨네요.

나 안녕하세요. 저도 방금 올라왔어요. 밖에 바람이 꽤 불더라고요.

멀리서 큰 소리로 상대 이름을 부를 필요는 없다. 눈이 마주칠 만큼 가까워졌을 때 인사하고, 한 문장 정도만 더한다. 인사를 되돌려 받았는지 확인하느라 상대 얼굴을 오래 바라보지도 않는다. 먼저 반가움을 보이는 데는 이 정도가 알맞다.

소리 내어 읽기

이어폰을 빼는 동작을 끝내고 말한다. 상대가 나한테 인사한 게 아니어도 내 인사는 그냥 건넬 수 있다.

008

새로 온 사람이 자리를 찾을 때

> **“이쪽이에요. 제가 같이 갈게요.”**

첫 출근한 사람이 사내 메신저에 뜬 방 이름을 보고 복도를 두 바퀴 돌았다. 멀리서 “저쪽 끝이요”라고 알려 주면 익숙한 사람은 곧장 간다. 처음 온 사람에게는 ‘저쪽’이 두 군데쯤 된다. 나도 어차피 같은 방향으로 가던 참이라면 말과 발을 함께 움직여도 된다.

> **동료** 소회의실 B가 어디예요?
>
> **나** 이쪽이에요. 제가 같이 갈게요. 탕비실 지나서 오른쪽이에요.

앞으로 성큼성큼 걸으며 뒤로 설명하면 상대는 놓칠까 봐 바쁘다. 걸음을 잠깐 맞추고 문 앞에서 방 이름을 짚어 준다. 내가 여유를 두고 있는지는 보폭에서도 드러난다.

소리 내어 읽기

손가락으로 멀리 가리키기보다 몸을 돌려 길을 보여 준다. 갈림길에서는 한 번 서서 방향을 짚는다.

009

어색한 점심 자리

> **“이 집에서는 뭐가 제일 괜찮아요?”**

프로젝트가 시작되고 처음 넷이 밥을 먹는다. 메뉴판은 커다랗고 다들 동료의 표정을 한 번씩 살핀다. 누군가에게 취미나 주말 계획을 바로 물으면 생각할 일이 늘어난다. 지금 네 사람이 함께 보고 있는 메뉴판에는 대답하기 쉬운 질문이 있다.

> **나** 이 집에서는 뭐가 제일 괜찮아요?
>
> **동료** 들깨수제비요. 저 그거 먹으러 왔어요.
>
> **나** 그럼 저도 그걸로 한번 먹어 볼게요.

눈앞의 물건이나 장소로 시작하면 상대도 어느 정도까지 답할지 고르기 쉽다. 답이 짧으면 굳이 두 번째 질문을 만들어 내지 않는다. 주문이 끝나고 물이 나오면 이야기는 또 다른 데서 시작될 수 있다.

소리 내어 읽기

메뉴판을 보는 모두에게 가볍게 물어본다. 한 사람이 답해도 나머지 사람을 차례로 지목할 필요는 없다.

010

떠나는 자리에서

> **“오늘 이야기 나눠서 좋았어요.”**

교류 행사에서 처음 만난 사람과 20분쯤 얘기했다. 연락처를 바꿀 분위기인지 잘 모르겠다. 어색함을 피하려고 “나중에 꼭 뵈어요”라고 말할 수도 있지만, 그 자리에서 실제로 좋았던 것을 말해 주는 편이 내 마음에도 맞는다.

나 오늘 이야기 나눠서 좋았어요. 매장을 열기 전에 동네를 걸어 보셨다는 얘기, 기억에 남네요.

상대 저도요. 다음 행사 때 또 뵈어요.

말을 하면서 벌써 몸을 출구로 돌리면 좋은 말도 급하게 들린다. 한 사람에게 하는 인사를 마친 뒤에 몸을 돌린다. 헤어질 때 남긴 구체적인 한마디 덕분에, 다음에 만나면 지난번 이야기를 이어갈 자리가 생긴다.

소리 내어 읽기

“좋았어요” 뒤의 기억 한 토막은 작게 덧붙인다. 서로 가려는 쪽이 다를 때는 한 문장만으로도 좋다.

02부

듣는 것도 말이다

말을 잘한다는 사람을 떠올리면 흔히 재미있게 이야기하는 얼굴부터 생각난다. 또 한 사람을 떠올려 본다. 그 앞에서는 내가 하고 싶은 말을 다 하고 나서야 내 생각이 무엇이었는지 알게 되는 사람. 그는 대화 중에 나 대신 문장을 완성하지 않는다. 잠깐 눈을 돌려도 괜찮은 자리를 만들어 주고, 내가 어렵게 고른 단어를 한 번 되물어 준다. 휴대폰을 뒤집고 몸을 돌리는 일이나 물 한 잔을 건네는 일에도 뜻이 있다. 상대에게 어떤 뜻으로 닿는지는 그 몸짓 뒤에 내가 얼마나 여유를 주는지에 달려 있다.

오늘의 연습

누군가 말을 멈추면 곧장 다음 질문을 하지 말고 숨 한 번을 쉰다. 상대가 다시 말하면 그 말을 끝까지 듣는다. 정말 끝났는지 모르겠을 때만 “조금 더 들려줄래요?”라고 묻는다.

011

상대가 말을 고르는 시간

[잠깐 기다린다]

점심을 먹고 돌아오는 길에 동료가 "요즘 회사 오는 게 좀…"이라고 말하다 멈췄다. 예전 같으면 "많이 바쁘죠?" 하고 문장 끝을 채웠을 것이다. 그 말을 입 안에 두고 걸음을 조금 늦춰 본다. 두세 걸음쯤 지나자 그가 먼저 다음 말을 꺼낸다.

> **동료** 바쁜 건 괜찮은데, 제가 하는 일이 어디에 쓰이는지 모르겠어요.
>
> **나** 그게 요즘 계속 마음에 걸렸어요?

침묵이 어색하면 상대를 빤히 보는 대신 몸의 방향을 그 사람에게 둔다. 질문을 한꺼번에 두 개씩 던지지 않는다. 상대가 자기 말을 골라내는 동안 기다려 주면, 바쁜 이야기인 줄 알았던 대화에서 전혀 다른 속사정이 나올 수 있다.

소리 내어 읽기

말이 끊긴 뒤 내 입을 한 번 다물고 숨을 고른다. 아직 말하고 싶은 표정이라면 걸음을 맞추며 기다린다.

012

휴대폰을 뒤집어 두는 말

[휴대폰을 내려놓고 몸을 돌린다]

후배가 책상 옆에 서서 “잠깐 괜찮으세요?”라고 묻는다. 화면을 보면서 “네, 말해요”라고 하면 틀린 말을 한 건 없다. 다만 후배 눈에는 내 손가락이 여전히 알림을 넘기고 있다. 들을 수 있다는 걸 입보다 먼저 보여 줄 때가 있다.

나 네. 잠깐만요. 이것만 내려놓을게요.

후배 아, 네. 오전에 통화한 건 때문에요.

전화가 올 예정이라면 처음에 이야기한다. “오 분 뒤에 전화가 하나 와요. 그전에 잠깐 들을까요, 아니면 통화 끝나고 갈까요?” 집중할 시간과 어려운 사정을 함께 말하면 상대는 어디까지 이야기할지 스스로 정할 수 있다.

소리 내어 읽기

내려놓겠다고 말한 물건은 실제로 손에서 뗀다. 화면을 엎어도 계속 만지작거리면 눈은 다시 그쪽으로 간다.

013

고개를 끄덕이는 자리

[상대가 말을 마쳤을 때 한 번 끄덕인다]

복도에서 동료가 외부 미팅 얘기를 한다. 처음에는 무난했다고 했는데, 뒷부분에 이르러 고객이 다음 계약을 미뤘다고 말한다. 듣는 내내 연달아 고개를 끄덕이면, 언제 이해했고 언제 놀랐는지 상대도 가늠하기 어렵다.

> **동료** 그래서 다음 달 건은 잠깐 보류하자더라고요.
>
> **나** [고개를 끄덕이며] 아, 일정 얘기까지 나왔군요.

고개를 약하게 한 번 움직이고 상대가 계속할 자리를 남긴다. 끄덕임의 뜻이 모호한 자리라면 "말씀하신 상황은 이해했어요"처럼 짧게 뜻을 붙인다. 이해했다는 표시와 결정에 찬성한다는 표시는 필요한 순간에 입으로 구분해 줄 수 있다.

소리 내어 읽기

좋은 소식이든 나쁜 소식이든 무조건 웃으며 끄덕일 필요는 없다. 상대가 뜻을 맺었을 때 작게 반응한다.

014

조언이 입 밖으로 나오기 전

> “지금은 그냥 들어 줄까요?”

동료가 상사와 면담하고 내려왔다. 속상했다는 말에 나는 팀을 옮겨 보라고 말할 뻔했다. 그는 여전히 손에 면담실에서 가져온 종이를 들고 있다. 그 종이를 접어 넣기도 전에 대책을 다섯 가지나 듣고 싶은지는 아직 모른다.

나 지금은 그냥 들어 줄까요?

동료 네. 저도 제가 왜 기분이 나쁜지 말해 봐야 알 것 같아요.

나 응. 아까 어디까지 말했죠?

상대가 들어 달라고 했으면 해결책을 생각하느라 뒤의 문장을 흘리지 않는다. 계속 말하고 싶어 하면 시간을 더 주고, “내가 어떻게 하면 좋을까요?”라고 묻는 순간이 오면 그때 의견을 말해도 늦지 않다.

소리 내어 읽기

“그냥”을 무심하게 툭 던지지 않는다. “들어 줄까요?” 뒤에 답을 고를 만큼 충분히 쉰다.

015

한 단어만 되돌려 주기

> “‘부담된다’는 건 어떤 쪽이에요?”

동료가 “사람들 앞에서 이야기하는 게 부담돼요”라고 했다. 나는 큰 무대가 무섭다는 뜻으로 듣고 발표 연습을 제안하려 했다. 다시 물으니 그가 걱정한 건 발표 자체보다 질문이 들어왔을 때 혼자 답해야 하는 상황이었다.

나 부담된다는 건 어떤 쪽이에요?

동료 데이터 질문이 나오면 혼자 답을 못 할 것 같아요.

나 그럼 그 질문은 제가 옆에서 받아도 될까요?

상대의 단어를 한 번만 부드럽게 되돌려 준다. 모든 표현을 그대로 따라 하면 대화가 녹취처럼 들린다. 특히 뜻이 넓은 ‘부담’, ‘찜찜’, ‘좀 그래요’ 같은 말에는 한 번 더 물을 여지가 있다.

소리 내어 읽기

‘부담된다’에 놀란 듯 힘을 주지 않는다. “어떤 게 제일 걸려요?”도 입에 붙는다면 같은 자리에 쓸 수 있다.

016

급하게 내 이야기를 얹고 싶을 때

> **“그 뒤엔 어떻게 됐어요?”**

동료가 고객에게 항의를 들은 일을 이야기한다. 나도 비슷한 전화를 받은 적이 있어서 “나도 지난달에 말이에요”가 입에 붙는다. 경험을 나누면 가까워질 수 있다. 먼저 상대가 이야기를 마쳤는지만 확인해 본다.

동료 그때는 일단 끊고 다시 전화드린다고 했어요.

나 그 뒤엔 어떻게 됐어요?

동료 다행히 두 번째엔 차분히 들어 주시더라고요.

내 이야기의 차례가 오면 길게 설명할 필요도 없다. “저도 비슷한 전화 받고 한동안 손이 떨렸어요” 정도면 함께 있는 느낌은 충분하다. 이야기가 끝나기도 전에 무대를 바꾸지 않는 사람 곁에서는 말을 서둘러 끝낼 이유가 없다.

소리 내어 읽기

‘그 뒤엔’이라는 말 뒤에 바로 추측을 덧붙이지 않는다. 내가 예상한 결말은 일단 입 안에 둔다.

017

말이 잘 안 들렸을 때

> **“끝에 말씀하신 부분만 다시 들려주실래요?”**

창가 자리의 환풍기 소리가 갑자기 커졌다. 동료가 오늘 중에 무엇을 하겠다고 했는데 핵심 동사를 놓쳤다. 다 들은 척하면 대화는 매끄럽게 끝날 것이다. 나중에 엉뚱한 준비를 하고 나서야 그 몇 초가 떠오른다.

> **나** 끝에 말씀하신 부분만 다시 들려주실래요? 환풍기 소리에 가렸어요.
>
> **동료** 오늘 중에 ‘발송’ 말고 ‘초안 공유’까지요.

“뭐라고요?”를 크게 던지기보다 어디부터 놓쳤는지 짚는다. 통화에서도 “시간은 들었고요, 장소만 한 번 더 부탁드릴게요”처럼 들은 것과 놓친 것을 가르면 상대는 처음부터 말을 되감지 않아도 된다.

소리 내어 읽기

놓친 곳을 좁혀 묻는다. “목요일은 들었어요. 오전인지 오후인지만 다시 부탁드려요.”

018

상대의 표정을 함부로 읽지 않기

> **“잠깐 쉬었다 갈까요?”**

회의를 마치고 둘만 남았는데 동료가 말없이 창을 본다. 나는 그가 화났다고 생각했지만, 그는 그날 아침부터 두통이 있었다고 했다. 표정은 내가 짐작한 이야기보다 훨씬 적은 정보를 준다.

> **나** 잠깐 쉬었다 갈까요?
>
> **동료** 그러면 좋겠어요. 물 좀 마시고 올게요.

“기분 나쁘시죠?”라고 물으면 상대는 내 해석부터 바로잡아야 할 수 있다. 바로 선택할 수 있는 여지를 주는 편이 편하다. 상대가 그대로 이어 가자고 하면 그 말을 받아들인다. 한 번 확인한 표정을 두고 계속 캐묻지 않는다.

소리 내어 읽기

문 쪽으로 먼저 몸을 빼지 않는다. 쉬자는 제안을 하고 상대가 고르면 그때 함께 움직인다.

019

말이 끊긴 사람에게 차례 돌려주기

> **“수빈 님, 아까 말씀 이어 주세요.”**

세 사람이 동시에 말하는 화상 회의에서 수빈의 마이크가 잠깐 묻혔다. 화면이 조용해지자 대화는 다른 주제로 넘어가려 한다. 끊긴 사람이 매번 “제 말 아직 안 끝났는데요”라고 해야 한다면, 다음번엔 아예 말을 덜 하게 된다.

나 수빈 님, 아까 두 번째 안 얘기하시던 거 이어 주세요.

수빈 네. 비용보다 설치 시간이 걱정된다고 하려던 참이었어요.

이름만 부르는 것보다 끊긴 대목을 짚어 주면 다시 시작하기 쉽다. 무슨 뜻이었는지 대신 정리해 주려는 마음이 들어도 마지막은 그 사람에게 맡긴다. 대화의 순서를 살피는 것도 듣는 사람의 몫이다.

소리 내어 읽기

수빈의 이름을 부른 다음 그가 마이크를 켤 시간을 준다. 침묵이 잠깐 생겨도 질문을 하나 더 보태지 않는다.

020

아무 말도 보태기 어려운 날

[물 한 잔을 건네고 곁에 앉는다]

기대했던 자리에 떨어진 동료가 비어 있는 회의실에 앉아 있다. “다 잘될 거예요”가 자연스레 떠오른다. 그에게 다음 기회가 언제 올지 나는 모른다. 물을 하나 건네며 옆에 잠깐 있어도 괜찮은지 묻는다.

> **나** 여기 잠깐 같이 있어도 돼요?
>
> **동료** 네. 지금은 말하기가 좀 그래요.
>
> **나** 응. 천천히 있어요.

물병을 건네고 나면 손을 무릎 위에 내려놓아도 된다. 어색하다고 상대의 사정을 정리하거나 좋은 점을 찾아 주려 애쓰지 않는다. 침묵을 끝내고 싶은 마음이 누구의 것인지 한 번 살펴보면, 조금 더 기다리기가 쉬워진다.

소리 내어 읽기

상대가 혼자 있고 싶다고 하면 물을 두고 나온다. 곁에 있어 주는 일에도 상대의 선택이 먼저다.