

# 이의용

전 국민대 교수  
생활커뮤니케이션연구소장  
교회문화연구소장  
기독교윤리실천운동 이사(부이사장)  
[yyii@kookmin.ac.kr](mailto:yyii@kookmin.ac.kr)  
010-7200-5054



관계와 소통

# "말이 通하는 어른"

온누리교회 장로아카데미 제8기  
2021. 5. 15.

# 성경말씀

**사랑으로**(요한 1서 4:11)

사랑하는 자들아 하나님이 이같이 우리를 사랑하셨은즉 우리도 서로 사랑하는 것이 마땅하도다.

**겸손으로**(빌립보서 2:3-4)

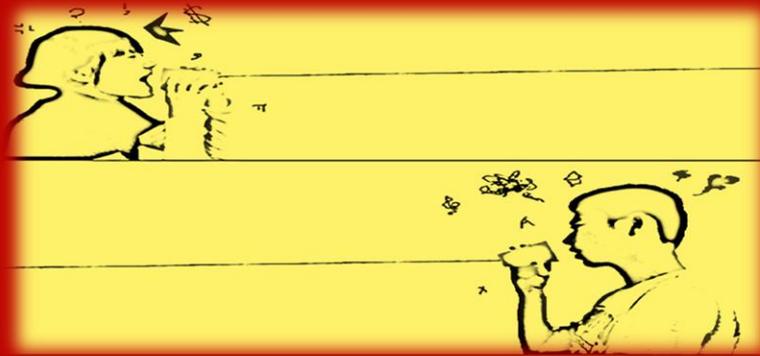
아무 일에든지 다툼이나 허영으로 하지 말고

오직 겸손한 마음으로 각각 자기보다 남을 낮게 여기고

각각 자기 일을 돌볼 뿐더러

또한 각각 다른 사람들의 일을 돌보아 나의 기쁨을 충만하게 하라.

# [1] 장로의 사명

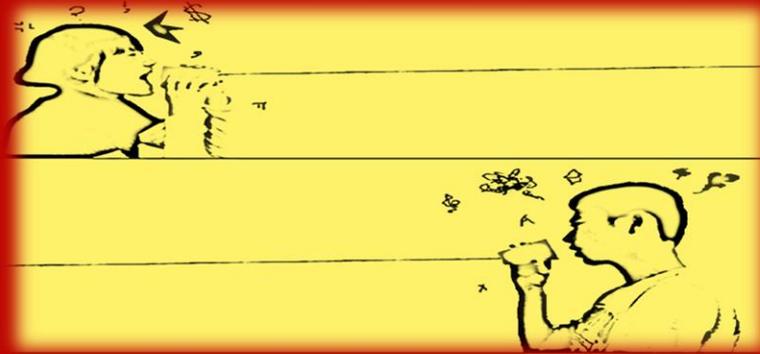


그가 어떤 사람은 사도로,  
어떤 사람은 선지자로,  
어떤 사람은 복음 전하는 자로,  
어떤 사람은 목사와 교사로 삼으셨으니

**이는 성도를 온전하게 하여  
봉사의 일을 하게 하며  
그리스도의 몸을 세우려 하심이라**

에베소서 4장 11, 12절

# [2]장로에게 필요한 역량은?



# 장로에게 필요한 역량



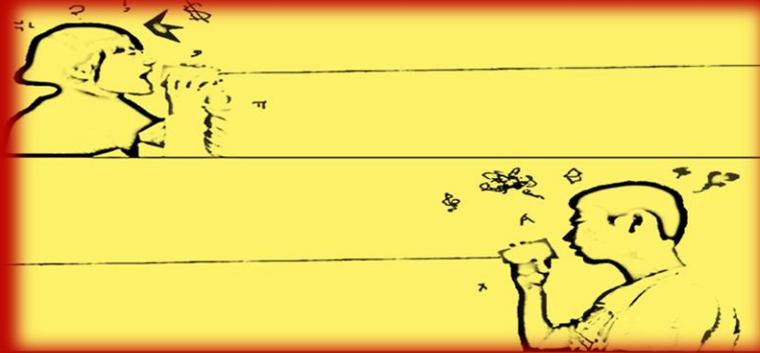
영성

인성  
(인격)

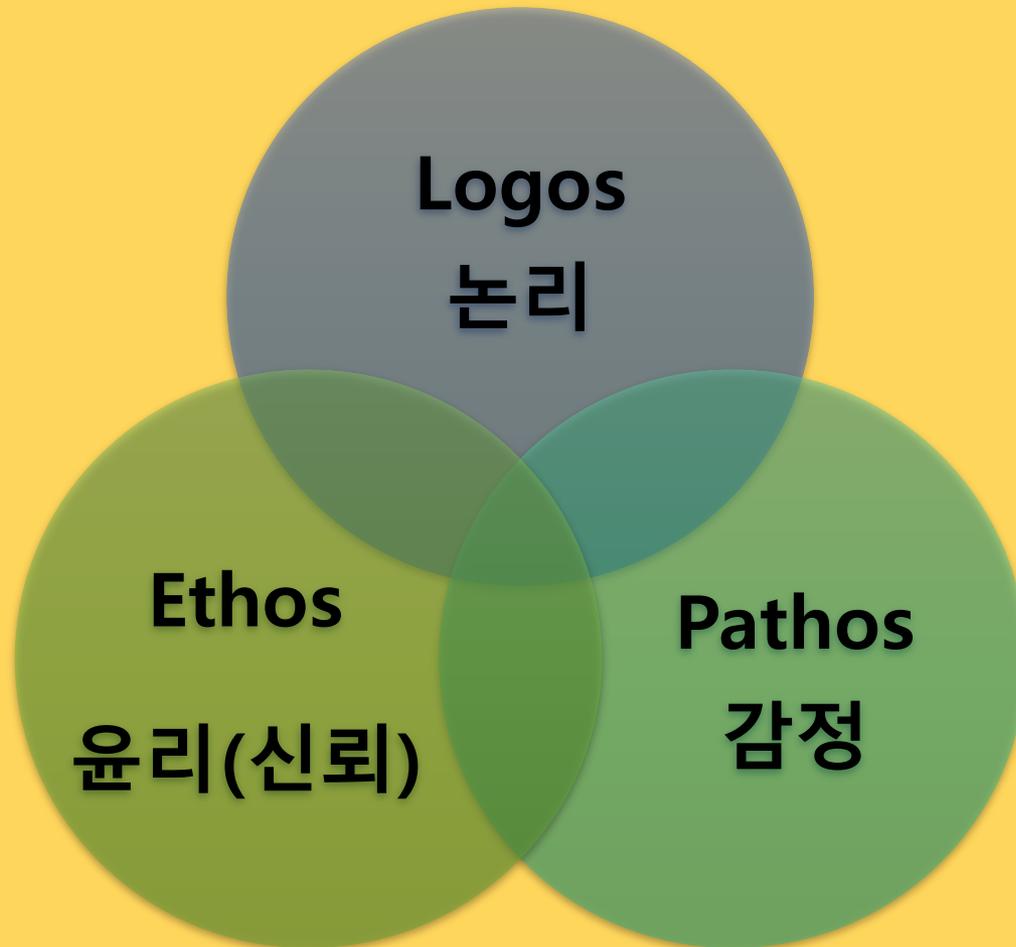
지성

소통역량  
(사회성)

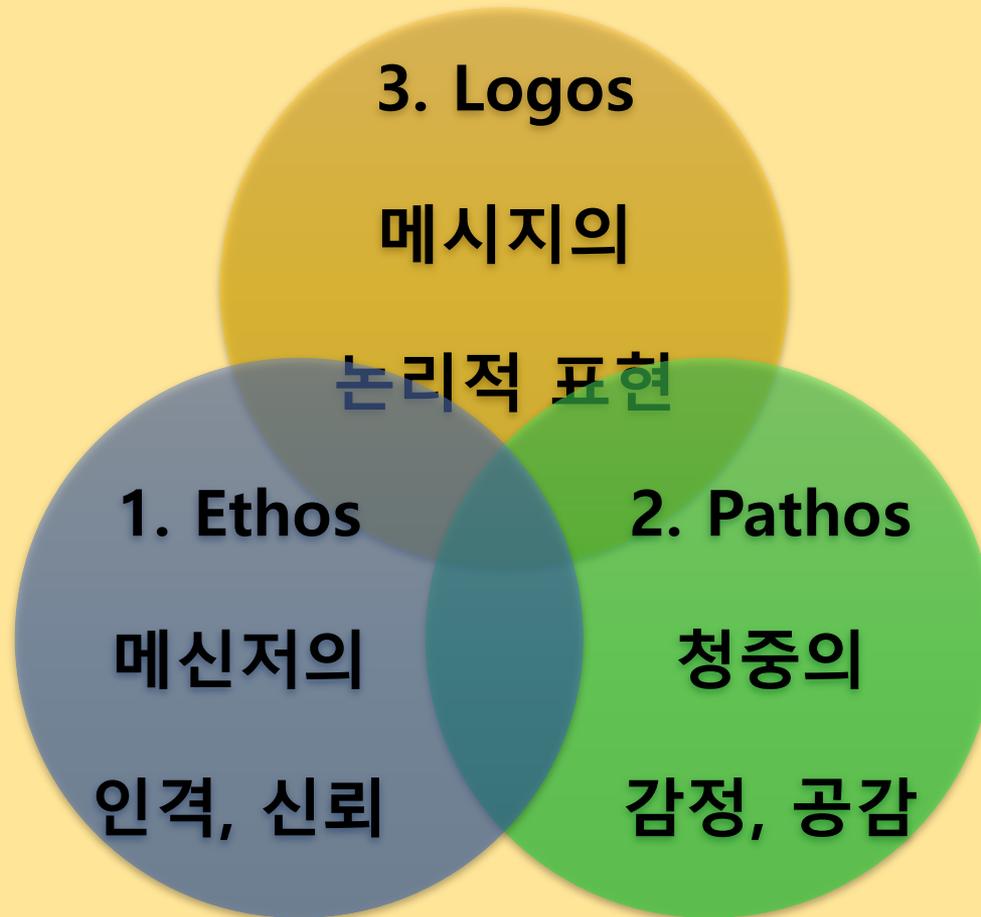
# [3]소통역량(사회성)의 열쇠



# 3가지 설득 수단(아리스토텔레스)

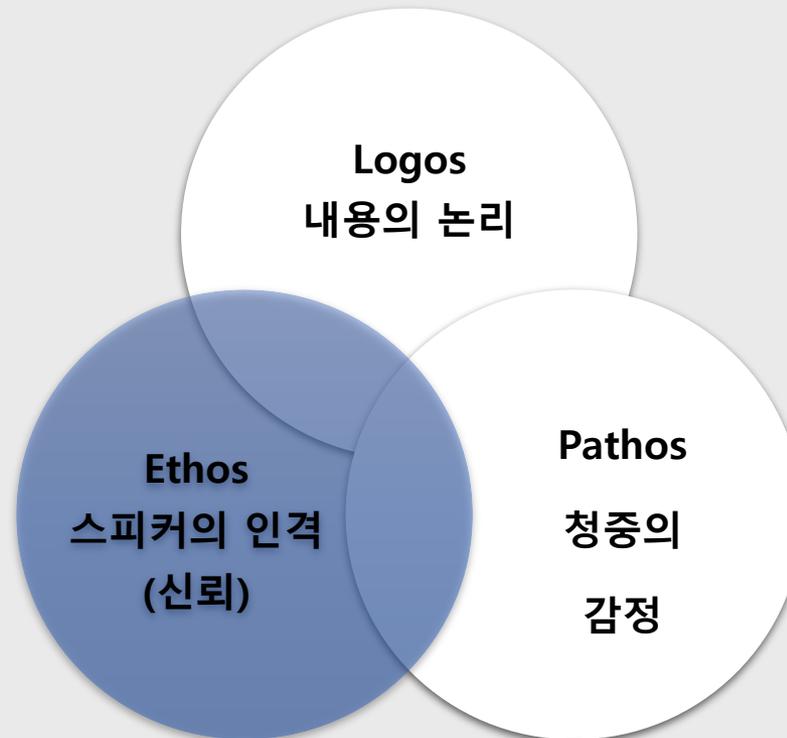


# '말이 통하는 어른'에게 필요한 3가지 소통역량





# 1. Ethos(커뮤니케이터의 신뢰)



# “다리가 끊어졌어요”

폭풍우가 몰아치는 어느날 밤,  
한 부부가 자동차로 빗속을 달리고 있었다. 비바람이  
너무 심해 앞이 잘 보이지 않았다.

일기예보를 듣기 위해 라디오를 켰다. 긴급 방송이 흘러나왔다. "시민 여러분, 조심하십시오. 이번 폭풍우로 교도소 담이 무너져 일부 **죄수들이 탈옥을 했습니다.** 낫선 사람이 집에 문을 두드려도 열어주지 마십시오. 거리에서 차를 세워도 태우지 마십시오...."

긴장한 부부는 차 문을 잠그고 빗속을 조심스레 나아갔다.

바로 그때, 저 멀리 앞에서 어떤 사람이 차를 세우는 모습이 시야에 들어왔다. 부부는 방송 내용을 상기하며 그 사람을 무시하고 지나갔다.

그런데 그 사람이 뒤에서 차를 향해 뛰어오면서 뭔가를 외치는 모습이 룸미러로 보였다.

창문을 살짝 내리며 그 소리에 귀를 기울였다.

**“가지 마세요!**

**저 앞 다리가 물이 불어나는 바람에 끊어졌어요!**

**제발...”**

# 한국의 레가툼 번영지수

영국의 싱크탱크 레가툼연구소가 매년 '세계 번영지수'를 발표한다.

번영지수는 세계 167개국을 대상으로 안전, 개인의 자유, 거버넌스, 투자환경, 기업여건, 시장 접근도와 기간 시설, 경제의 질, 생활환경, 보건, 교육, 자연환경, 사회 자본 등 12개 항목을 평가해 그 나라의 번영 정도를 측정하는 것이다.

흔히 '살기 좋은 국가' 지표로 인용된다.

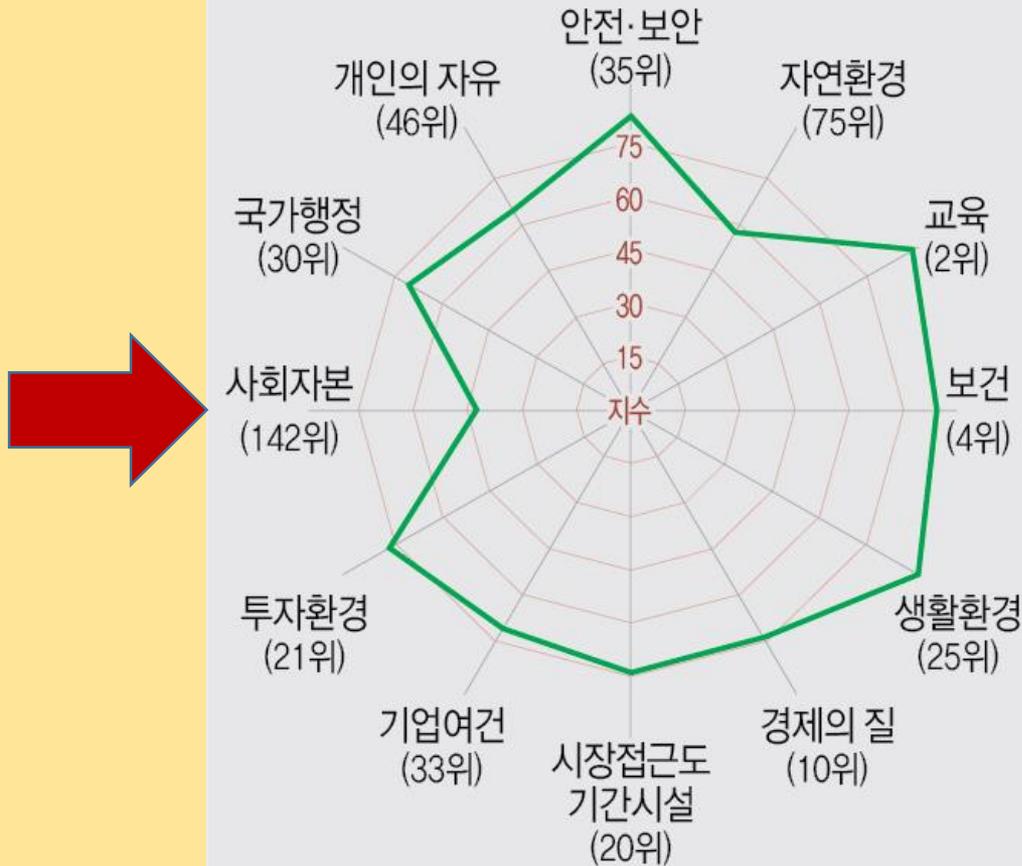
# 한국 레가툼 번영지수

## 부문별 수준

### 전체 167개국 중 한국 순위



LEGATUM  
INSTITUTE



자료/ 레가툼연구소 '2019 레가툼 번영지수'



장성구 기자 / 20191125

트위터 @yonhap\_graphics 페이스북 tuneY.kr/LeYN1

# 사회자본 142위

'2019 레가툼 번영지수'에 따르면,  
한국은 세계적으로 **잘사는 나라에 속하지만**  
**심각한 불신사회.**

종합순위는 29위로 상위권이었으나,  
사회자본 항목은 142위.

'사회자본(social capital)'은  
개인과 개인의 신뢰,  
국가 제도에 대한 사회구성원들의 신뢰,  
사회규범, 시민참여 등  
그 사회의 생산성에 영향을 미치는 무형의 자산.

## 우리사회를 “믿을 수 없다”-49.1%

통계청이 발표한 '2019 사회조사'에서,  
우리사회를 “믿을 수 없다”고 응답한 사람이 49.1%에  
달했다.

연령별로는 **20~30대 54.9%**가 “믿을 수 없다”고 답해  
청년층의 사회적 불신이 심각한 것으로 나타났다.

30~39세에서도 절반 이상(51.5%)이 신뢰하지 않는다고  
답했다.

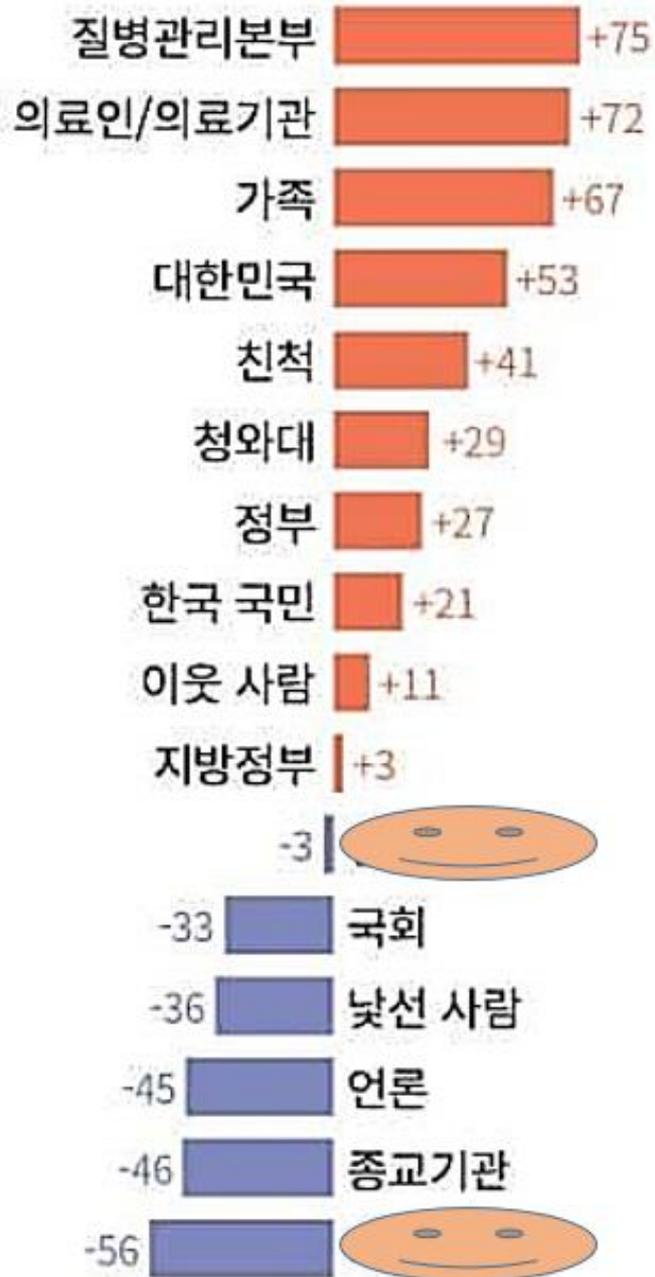
## 공공기관별 국민 신뢰 수준

다음의 공공기관이나 사회단체가 사회 최대의 이익을 위해 행동할 것이라고 어느 정도로 신뢰하십니까? 에 대한 질문의 평균값.

(0 - 전혀 신뢰하지 않음, 10 - 완벽히 신뢰함)



### <표 5> 코로나19 이후 신뢰도 변화



KBS와 '시사인(2019)

# '거짓말 범죄'가 갈수록 늘고 있다

지난해 **사기, 무고, 위증** 등 3대 거짓말 범죄는 47만 6806건으로 역대 최대였다.

1년 전에 비해 12.9% 늘었고, 2013년(30만792건) 대비 60% 가까이 급증한 것이다.

경제가 발전하고 소득이 높아지는데도 거짓말 범죄가 날이 갈수록 기승을 부린다는 것은 보통 심각한 일이 아니다.

전문가들은 **불신이 일상화된 시대상**을 반영하는 것이라고 분석한다.

# 가짜 뉴스



## 이런 뉴스, 한 번쯤 의심하세요

### 흥미롭고 자극적인 제목을 조심하라

- ▶ 평소보다 표현 수위가 높다면 과장 또는 가짜일 가능성이 높다.

### 기사 속 출처를 확인하라

- ▶ '포털 사이트 게시판에 따르면' 등으로 시작되면 검증 없는 인용일 수 있다.

### 기사 속 인물의 발언을 살펴봐라

- ▶ 한쪽의 일방적 의견만 있으면 진실이 왜곡될 수 있다.

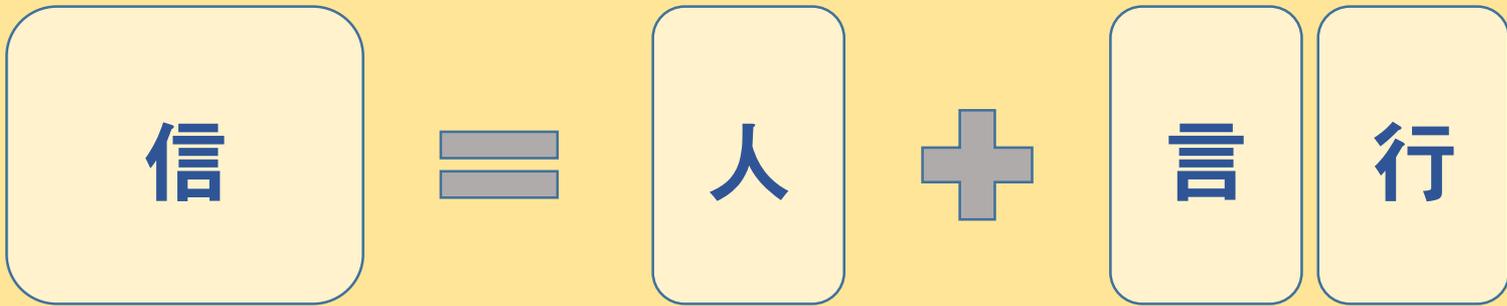
### 검색 기능을 최대한 활용하라

- ▶ 관련 뉴스와 정보를 다른 곳에서 확인하고 비교한다.

### 회사 소개를 챙겨 보라

- ▶ 언론사 뉴스라면 회사 정보를 통해 신뢰성을 확인할 수 있다.

# 신뢰



Messenger

Message

**중요한 건  
Message가 아니라,  
Messenger!**

의자에 앉을 때  
제일 먼저 살피는 것은?



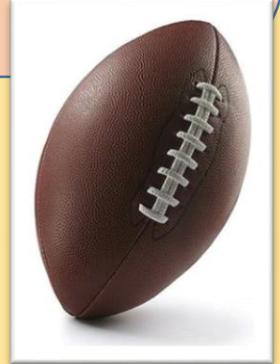
## 신뢰 상태

- 함께 있으면 마음이 편해지는 상황
- 서로 생각과 감정 나눌 수 있는 상황
- 그래서 다음 행동 예측이 가능한 상황

## 불신 상태

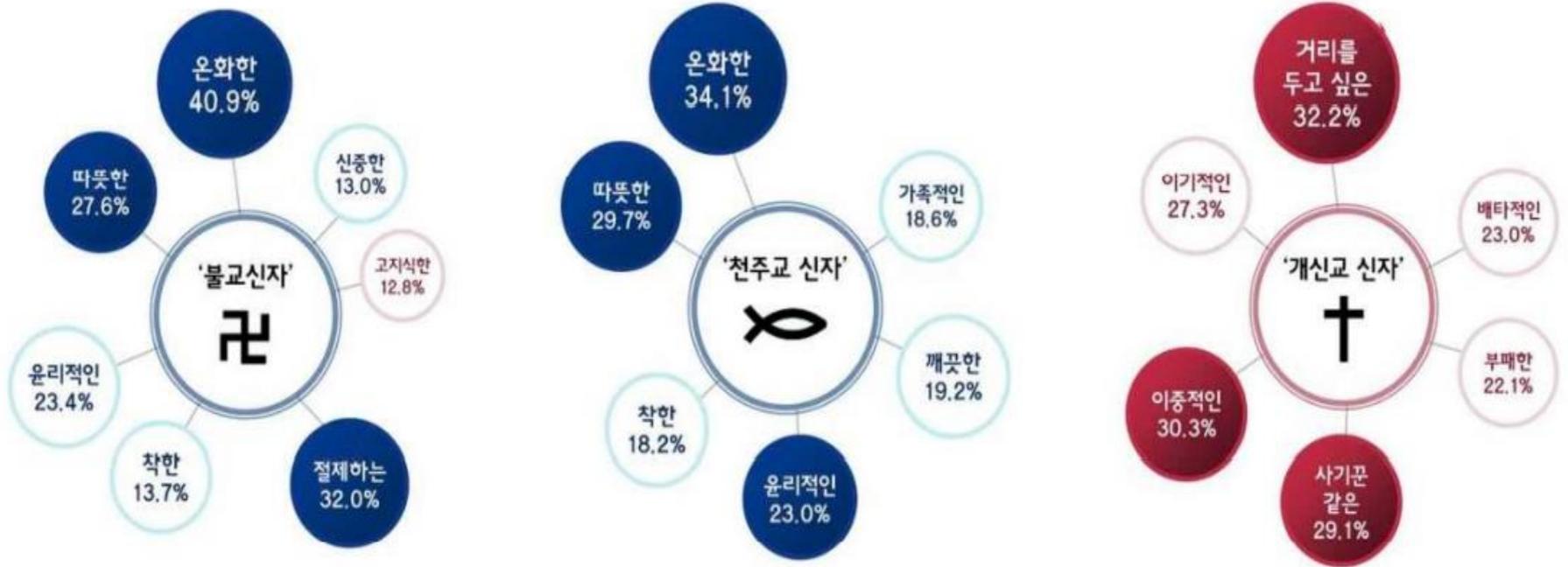
- 함께 있으면 마음이 불안해지는 상황
- 생각과 감정을 더 이상 나누기 어려운 상황
- 그래서 다음 행동 예측이 안 되는 상황

- 'Trust'의 어원은 독일어 'Trost(트로스터;편안하다)' 에서 유래  
- 상대방에게 **편안함**을 주는 것이 신뢰



[그림] 종교인에 대한 이미지(중복 응답)

(%)



\*자료 출처 : 엠브레인 트렌드모니터, '종교(인) 및 종교인 과세 관련 인식 조사' 2020.07.17. (전국 만20~59세 남녀, 1,000명, 온라인 조사, 2020.06.23.~26)

\*\* 조사 시점 : 코로나19 확진자가 28~51명 수준으로 발생했던 기간임(참조:<https://livecorona.co.kr/>)



"주 예수를 믿으라  
그 천사와 네 집이 구원을 받으



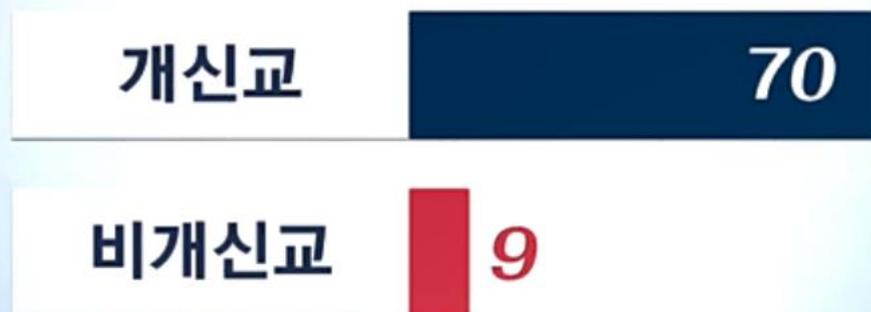
## 한국 교회 신뢰도 변화 (%)

■ 매우 신뢰 ■ 약간 신뢰 ■ 별로 신뢰하지 않음 ■ 전혀 신뢰하지 않음



출처+ 기음실, '2020 한국교회의 사회적 신뢰도 조사', 2020.01(일반 국민 1,000명, 전화면접 조사, 2020.01.09~11.)  
 출처+ 한국교총, '코로나19 정부방역조치에 대한 일반국민 평가 조사', 2020.01(일반 국민 1,000명, 온라인 조사, 2020.01.12~15)

## 비개신교인의 한국교회 신뢰도 (계층별, %)



출처 한국교총, '코로나19 정부방역조치에 대한 일반국민 평가 조사', 2020.01(일반 국민 1,000명, 온라인 조사, 2020.01.12~15)

**“신자는 성경을 읽고, 비신자는 신자의 삶을 읽는다.”**

“메시지보다 메신저가 더 중요하다.”

“My Life is my message!”-간디

**“기독교가 무엇인지 설명하는 데에는 한 시간이면 족하다.  
그러나 기독교가 무엇인지 보여주는 데에는 평생이 걸린다.”**  
-버클레이

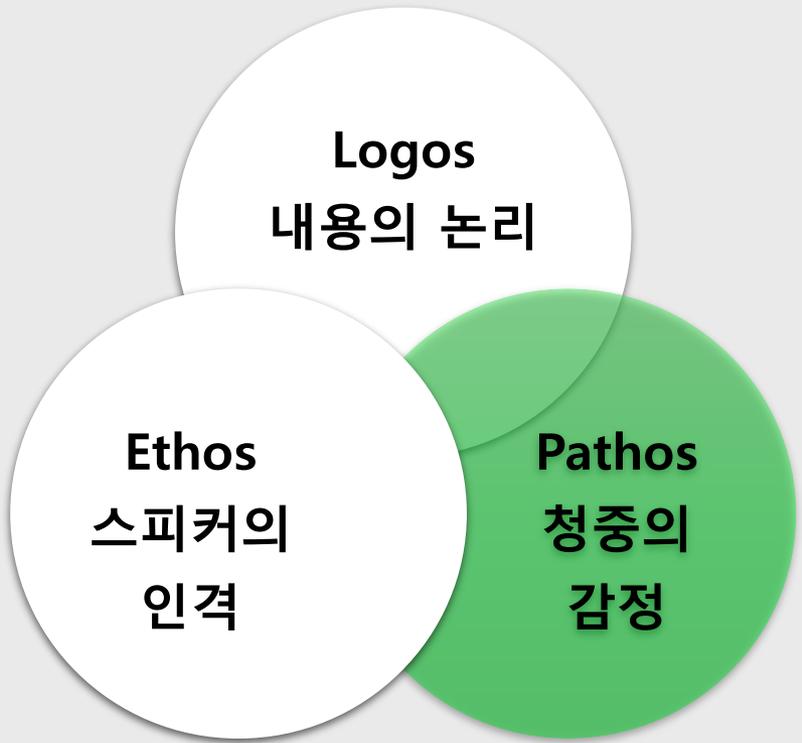
# 신뢰 회복



흰콩, 검은콩을 섞은 후 원래 대로 복원하기



## 2. Pathos(청중의 감정)



# 인간의 6가지 기본감정-Big Six(폴 에크만)









# 빵 훔쳐먹다 잡혀온 노인

“사흘을 굶었습니다”

판사, 10달러 벌금 판결.

판결 후 벌금 10달러를 판사가 부담.

“그동안 좋은 음식 혼자 먹은 죄의 벌금”



“이 노인 이곳 나가면 다시 빵 훔칠 수밖에 없다.

여러분도 잘 먹은 대가로 이 모자에 기부해달라”

47달러 모금

-라과디아 판사(뉴욕시장 역임)

# 찢어진 지휘봉

어느 연주회.  
가난한 지휘자가 낡은 예복 입고 지휘.  
열정적으로 지휘 중 지휘봉이 뜯어져.  
한 곡 마친 후 더 이상 입을 수 없는 상황.



셔츠 차림으로 지휘단에 서.(무례)  
눈살 찌푸리는 청중, 킬킬 거리며 조롱하는 청중, .....

그때 **제일 앞자리 VIP**가 일어나 웃웃을 벗어.  
그러자 청중들도 하나, 둘 웃웃 벗어.  
오케스트라 악사들도....  
모두 셔츠 차림. 두번째 곡 감동적으로 지휘!

나의 감성은?

不感?

나의 감성은?

不感?

나의 감성은?

“대박”?

나의 감성은?

“헐”?

# 감정이란 무엇인가?

환경의 자극에 대하여 느낌이 일어나는 능력, 느낌을 받아들이는 **성질을**

**'감수성(感受性)'** 또는 **'감성(感性)'**이라고 한다.

그리고 느끼어 일어나는 슬픔·기쁨·좋음·싫음 따위 마음이나 **심리 상태를 '감정(感情)'**이라고 한다.

이 감정이 사람의 행동을 결정하는 데 중요한 역할을 하게 된다.

감수성은 사람마다 다른데 그 차이는 **직업에도 영향을 미친다.**

**감수성,  
감성**  
(Sensor)



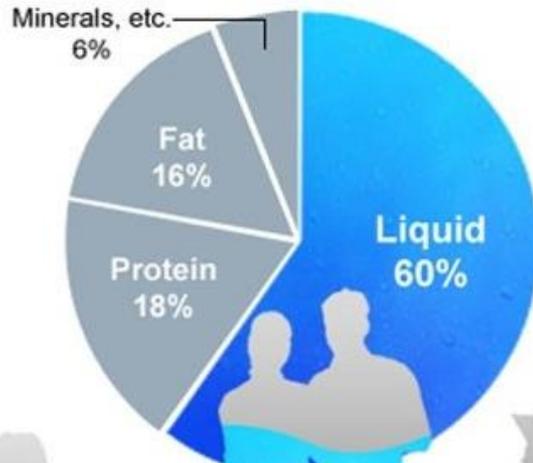
'우리가 너희에게 피리를 불어도  
너희는 춤을 추지 않았고,  
우리가 곡을 해도, 너희는 울지 않았다.'  
(마 11:17, 새번역)

“피도 눈물도 없다“,  
“공감 능력이 없다“,  
“마음이 안 통한다 ”

**감정**  
(좋고 싫음,  
기쁨, 슬픔,.....)

# 인체 수분=감성

## 인체의 구성성분



어린이 70%

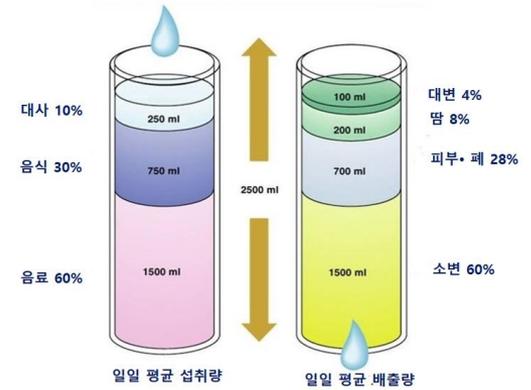


성인 60%

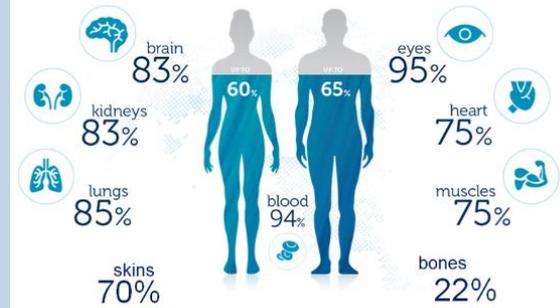


노인 50~55%

## 인체의 수분 Balance



## 인체 조직의 수분 구성



# 70% 이론

지구의 70%는 물

인체의 70%는 물

마음의 70%는 ?

# 수문장

감정은 사람의 마음을 지키는 수문장.

소통은 상대방 수문장이 마음의 문을 여는 순간 시작된다.

소통을 잘하려면

**자신과 상대방의 마음의 문부터 열어야 한다.**

## 새 차 사고낸 아내

새 차를 몰고 나간 아내에게서 급하게 전화가 왔다.  
“여보, 나 어떡해! 나 접촉사고 냈어!”

당신이 남편이라면 어떻게 대답할 것인가?

새 차를 몰고 나간 아내에게서 전화가 왔다.  
아내가 다급하게 말한다.

“여보, 나 어떡해. 나 접촉사고 냐어!”

Q. 당신이 남편이라면 어떻게 대답할 것인가?

“어떡해~!  
새 찬데.....”  
“차는 어때?”

“당신은 어때?”  
“괜찮아?”  
“당신만 괜찮으면 돼!”

“아무 걱정 하지마!  
이럴 때를 위해 보험 들은  
거야!  
일단 보험회사에 연락하자!”



# 공감(共感, Empathy)

나의 시각을 중단하고  
상대방의 시각으로 세상을 바라보는 것.

동의x

반대x

문제 해결x

상대방의  
시각(감정)으로  
세상 바라보기

“그냥” 순수하게

상대방의 시각이나 생각, 감정을 이해하는 것.

# 'Sympathy', 'Empathy'

'Sympathy' (同感)='Feel With'

'Empathy'(共感)='**Feel into**'

공감이란 상대방과 같이 느끼는 것을 넘어  
상대방에게 **들어가**  
상대방이 **되어**  
함께 느끼는 것이다.

즐거워 하는 자들과  
함께 즐거워 하고,  
우는 자들과  
함께 울라.

로마서 12:15



# 공감의 수준

## 공감의 수준

아이가 공부를 하고 있는데  
엄마 친구들이 놀러와 대화를 하고 있다.

**“엄마 나 내일 시험인데....”**

이런 경우, 내가 엄마라면?

1)자리를 비켜준다.

2)“시끄럽다고?  
알았어.  
조용히 말할 게”

3)“공부하는 아이는  
시끄러운 시장 바닥에 데려다 놔도 공부를 해.  
신경 쓰지 말고 집중해서  
공부나 해!”

4)아무 반응이 없다.

# 감정의 특징

- 사람마다 다르다
- 수시로 변한다
- 자신의 행동에 영향을 끼친다.
- 다른 사람의 감정에 영향을 미친다. 한 사람의 감정 상태가 표정이나 언행을 통해 다른 사람에게 전달되면 그 사람도 비슷한 감정 상태를 갖게 된다.
- 통제하기가 쉽지 않다. 특히 부정적인 감정은....

**“욱!”**

감정은 통제가 어렵다.

긍정적인 감정도 그렇지만, 부정적인 감정의 경우 조절을 하기는 쉽지 않다.

우리나라 사람들의 범죄 심리 분석 결과에 따르면,

**“욱!”하는 감정을 억제 하지 못해 사건을 저지르는 경우가 많다**고 한다.

순간적인 감정을 조절하지 못해 사고를 내고 나중에 후회하는 경우가 얼마나 많은가.

자기 감정 조절 능력은 인간관계나 의사소통 능력의 중요한 요소가 된다.

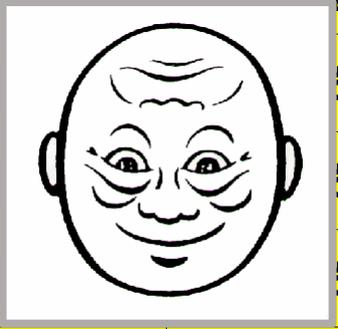
# 긍정 감성어(형용사)를 찾아라

나이가 들어가면서  
대화 중에  
형용사가 줄어들고  
명사와 동사가 자주 등장한다면

수분이 부족해지고 있다.  
감성이 둔해지고 있다는 증거.

긍정 형용사를 회복해야  
평화가 온다

기쁘다	즐겁다	상쾌하다	편안하다	안락하다	포근하다
상큼하다	유쾌하다	쾌활하다	푸근하다	느긋하다	아늑하다
명랑하다	활기차다	두근거리다	편하롭다	화평하다	평안하다
짜릿하다	흥분하다	황홀하다	기쁘다	편스럽다	편하다
기쁨	자기 긍정심	기쁨	사랑과 애정	안도감	안도감
화성하다	환하다	밝	하다	하다	하다
반짝인다	빛난다	싱그럽다	만족한다	고맙다	든든하다
재미있다	근사하다	신바람난다	당당하다	태연하다	벅차다
씩씩하다	흡족하다	열광적이다	안심된다	여유롭다	온화하다
부끄럽다	창피하다	수줍다	답답하다	억울하다	분하다
실망스럽다	낙심된다	맥 빠진다	초조하다	짜증난다	신경질 난다
외롭다	고독하다	쓸쓸하다	성가시다	역겹다	울화가 치민다
가엾다	쓰라리다	불쌍하다	약 오른다	밉다	혐오스럽다
음정하다	손상하다	찬타하다	꾸어오른다	섞인다	부박하다



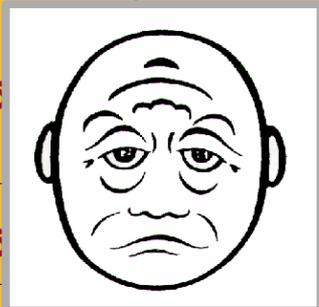
기쁨

자기 긍정심

사랑과 애정

안도감

화창하다	환하다	밝다	감격하다	감사하다	감동받다
반짝인다	빛난다	싱그럽다	만족한다	고맙다	든든하다
재미있다	근사하다	신바람난다	당당하다	태연하다	벅차다
씩씩하다	흡족하다	열광적이다	안심된다	여유롭다	온화하다
부끄럽다	창피하다	수줍다	답답하다	억울하다	분하다
실망스럽다	낙심된다	맥 빠진다	초조하다	짜증난다	신경질 난다
외롭다	고독하다	쓸쓸하다	이리저리	연접다	울화가
기쁘다	노라리	하하	트	다	다
울적하다	속상하다	참담하다	꺼어오른다	선지낸다	북받친다
울고 싶다	멋	망하	하다		캄캄하다
죽고 싶다	가슴 아	습습하다	적하다	다	측은하다
원망스럽다	후회된다	절망적이다	긴장된다	두렵다	불안하다
떨떠름하다	서글프다	무기력하다	걱정된다	지겹다	겁난다



분노

불안과 공포

죄책감과 수치심

슬픔

시기와 질투

혐오감

고독감

# 공감은 공명(울림 鳴)

유리병,  
어떻게 불어야 "붕~" 소리 날까?

공감 소통은  
유리병 울림 소리내듯  
**상대방의 가슴을 울리는 것**

공감이야말로  
소통을 열어주는  
가장 큰 열쇠!





### 3. Logos(메시지의 논리)



기사  
(뉴스)

설명



광고

설득

사실,  
논설

주장

# 설명, 주장, 설득

## 설명

담배란 어떤 것인가?



## 주장

흡연은 해롭다.  
왜냐 하면....

## 설득

담배를 피우지 말자!

## 설명

담배란 어떤 것인가?

- 궁금함 없게
- 사실대로 정확히



## 설득

담배를 피우지 말자!

- 원하는 행동 유도
- 효과적인 소구(Appeal)

## 주장

흡연은 해롭다.  
왜냐 하면....

- 합리적인 근거(사례)
- 떼쓰기, 싸움x

## 설명

상품 사용 설명서,  
일기, 약도, 안내문,  
자기 소개서

-궁금함 없게  
-사실대로 정확히

## 설득

방역 캠페인, 정치  
구호, 설교, 전도, 판촉  
이벤트, 판촉 광고

-원하는 행동 유도  
-효과적인  
소구(Appeal)

## 주장

기소장, 변론,  
부부싸움

-합리적인  
근거(사례)  
-떼쓰기, 싸움x



# 1) 설명

# 설명

사물이나 문제를 알기 쉽게 풀이하거나 해명하여  
그 실체가 무엇인지 말해주는 것.

"~은 ~~이다!

궁금함 없게!

# 설명하는 방법

## 서술

- 동영상
- 시간 경과
- 스토리텔링

“아하,  
알겠다!”

## 묘사

- 데생(그림)
- 언어나 그림으로  
있는 상태를 표현

비교  
대조

예시

분석  
분류

특수화  
일반화

질문  
답

비유법  
-직유,  
은유

## 2) 주장

# 주장

어떤 의견을 상대방에게 받아들이도록  
근거나 사례를 제시하며 '설명'하는 것.  
“~은 ~가 아니라 ~이다”

“내 말이 맞다!”

“네 말은 틀리다!”

- 변호사와 검사 간 토론
- 국회 의원 간의 토론
- 교통 사고 후 당사자 간 다툼
- 부부 싸움

# 주장하는 방법

근거

“동감”  
“동의”

사례

비합리성

Point

Reason

Example

Point

# 3) 설득

# 설득

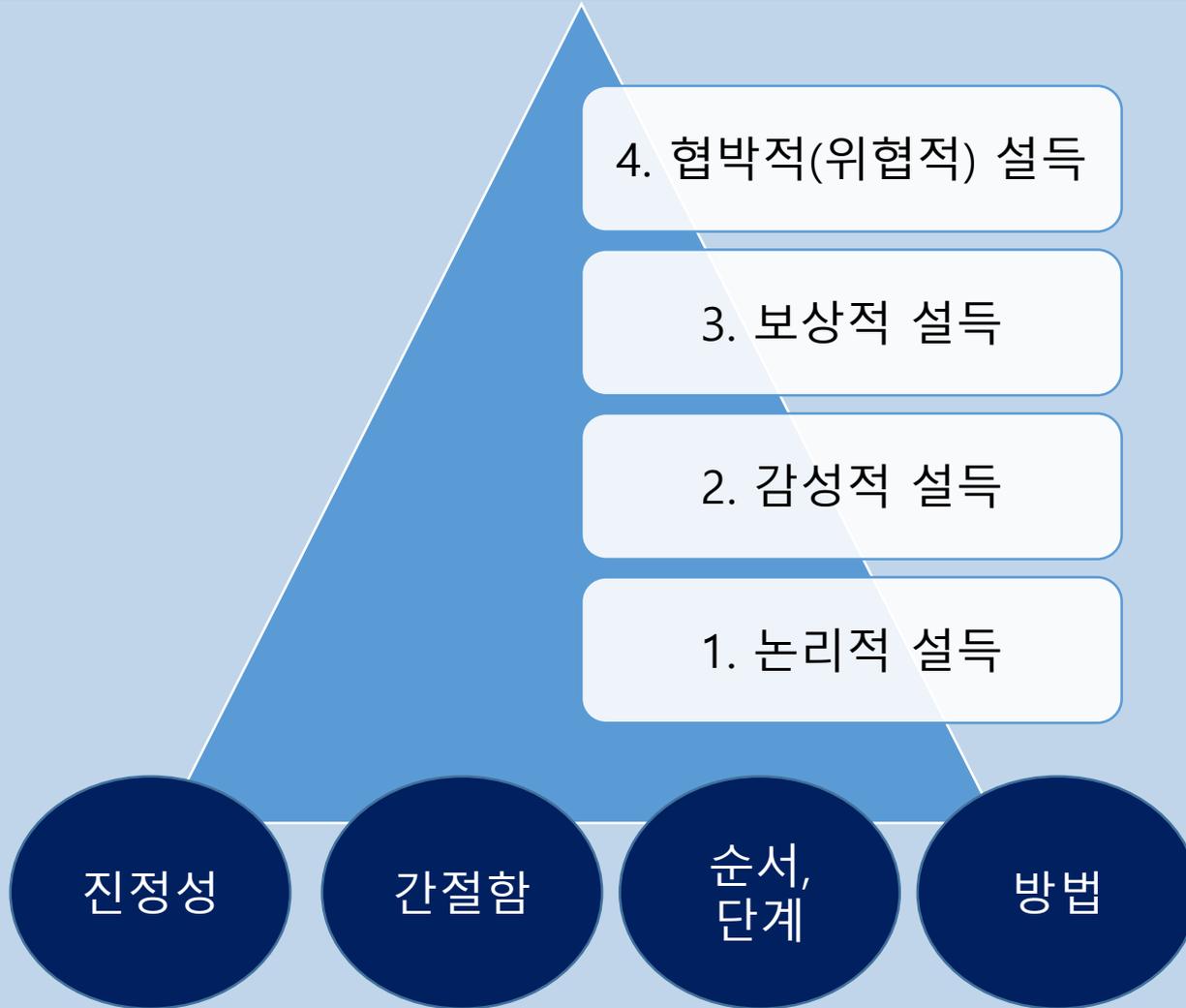
상대방이 내가 원하는 행동을 하게 하는 표현.

“~합시다!”

“~하지 맙시다~”

-광고, 정치, 종교 캠페인에서 많이 사용

# 설득하는 방법





# 과제

# 장로에게 필요한 역량



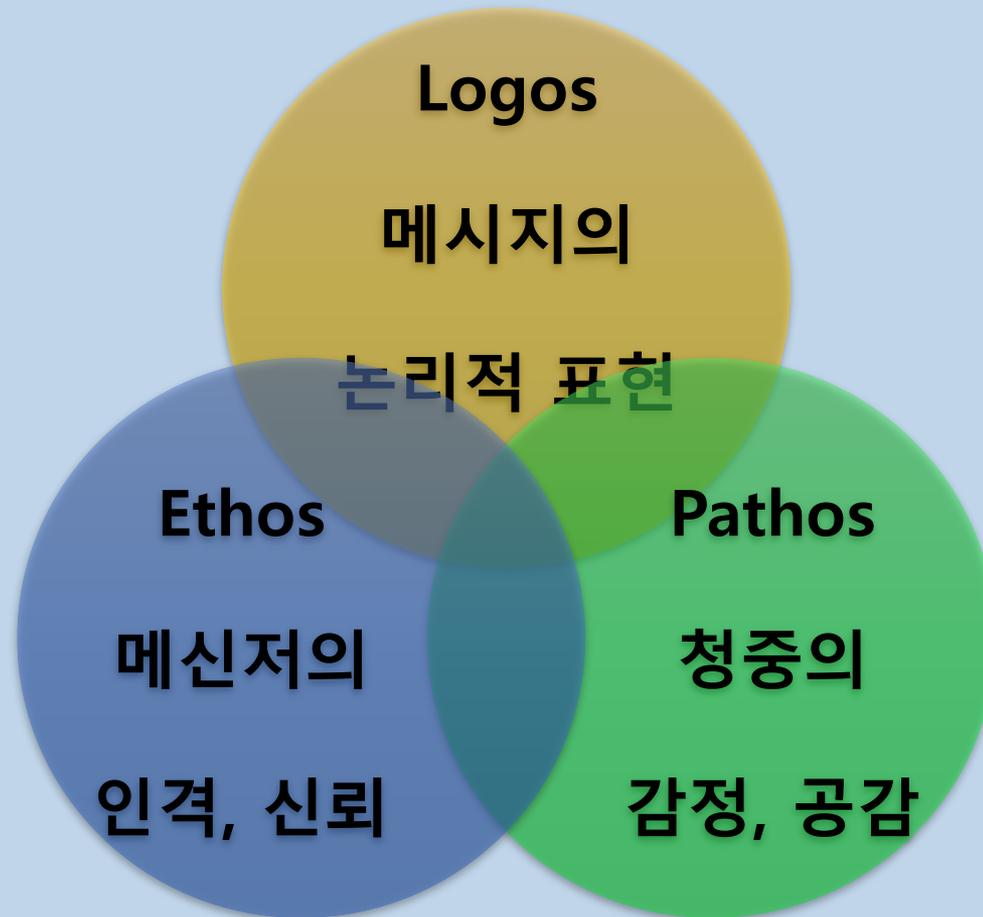
영성

인성  
(인격)

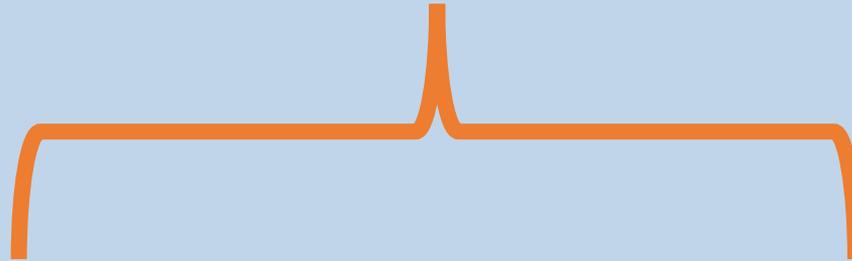
지성

소통역량  
(사회성)

# '말이 통하는 어른'에게 필요한 3가지 소통역량



# 1)공동체 내부 소통(의사결정 구조의 개선)



## 2)사회와 소통-신뢰 회복

9%

교회의 **공공성** 회복(지역사회 관심사)

**우리 교회 < 우리 교단 < 우리 동네 교회**  
-시민들은 다 '교회'로 본다.

감사합니다!

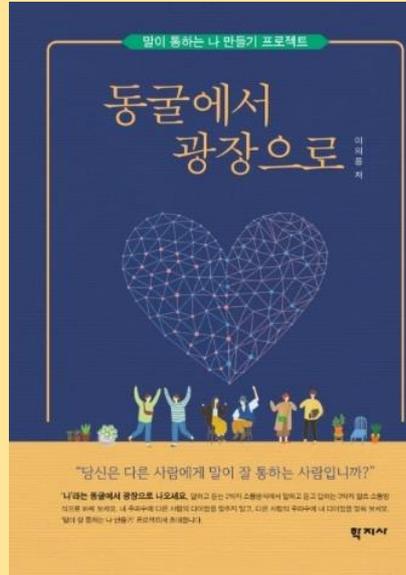


[yyii@kookmin.ac.kr](mailto:yyii@kookmin.ac.kr)  
010-7200-5054

“말이 통하는  
'어른'이  
됩니다!”

- ▶ 오늘 강의안은 채팅 방에 올려드리겠습니다.  
다운받아서 사용하십시오.

▶ **유튜브**  
**‘이의용TV’ 에 게시된**  
**‘동굴에서 광장으로’ 강좌를**  
**참조하시기 바랍니다.**



소통의 벽	07	다름
	08-1	성
	08-2	나이(세대)
	08-3	성격(기질)
	08-4-1	감수성 테스트
	08-4-2	감정
	08-5	가치관
	08-6	비합리성
소통의 열쇠	08-7	자기 감춤
	08-8	맥락
	09-1	다름의 이해
	09-2	공감
	09-3	역지사지
	09-4	나 공개
	09-5	신뢰