

意思疏通國語

제5강의

1. 의사소통의 의미

2. 의사소통 과정

3. 조직에서의 의사소통

조직 내 의사소통 유형

예) 화이자의 사례

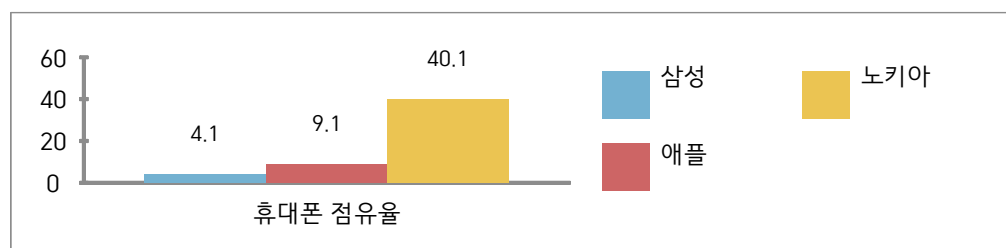
예) pfizer (화이자) 의 jeff Kindler 회장

매일 동전 10개를 바지 주머니에 넣고 다니며, 자신이 직원의 고민이나 이야기를 충분히 들었다고 판단되면 주머니에 있는 동전 하나를 꺼내 다른 쪽 바지주머니로 옮겼다.

-유연한 의사소통을 위한 노력

예) 노키아 사례

삼성이 4.10%일 때, 애플 9.1%, 노키아는 40.1%



2004년 개발팀은 터치스크린 디스플레이를 갖춘 휴대폰 도입해야 한다고 주장.

경영진은 비용과 시장의 동향이 불확실 하다고 반대.

결국 마이크로소프트에 인수됨.

NOKIA의 심비안 디자이너가

“9년 동안 성능개선을 위해 500여건을 제안했는데 하나도 채택되지 않았어요. 노키아는 구소련 스타일의 관료주의를 지향하는 것 같더군요”

3) 조직 내 의사소통유형

pfizer, NOKIA

조직 내 의사소통의 중요성을 강조한 사례

***인상적인 의사소통이란**

의사소통과정에서 상대방에게 같은 내용을 전달한다고 해도 이야기를 새롭게 부각시켜 인상을 주는 것을 말한다.

즉, 내가 전달하고자 하는 내용이 상대방에게 의사소통과정을 통하여 ‘과연 하며 감탄’하게 만드는 것이다.

***의사소통을 위한 노력**

-언제나 주위의 언어정보에 민감하게 반응하고, 자신이 활용할 수 있도록 노력한다.

-자신이 자주 사용하는 표현을 찾아내 다른 표현으로 바꿔 본다.

-언제나 다른 표현은 없을까? 하고 생각하고 새로운 표현을 검토해 본다.

***말을 잘 할 수 있다면 그것은 성공의 지름길**

-그리스, 로마에서는 웅변을 중시

-그리스, 로마의 교육목적은, 웅변술에 능한 인간을 양성하는 것

-웅변을 중시한 이유,

다방면에 해박한 지식이 있어야

-남을 설득할 수도,

- 청중을 움직일 수 있기 때문에 젊은이들이 지식을 배우려고 부단히 노력.

***대인관계**

1. 첫인상, 2. 언어

-대인관계는 언어를 통해서 이루어진다.

-말 한 마디가 천 냥 빚을 갚는다.

*** 인간관계**

우리가 살아가면서 받는 스트레스 중에 가장 큰 비중을 차지하는 것이
사람과 사람 사이의 관계,

즉 인간관계가 가장 큰 부분을 차지한다.

-행복과 불행의 원인은 인간관계

일이 힘들고 어려운 일은

시간과 노력의 여하에 따라 언제든 따라잡을 수가 있지만,

인간관계는 시간과 노력만으로 개선되기는 힘든 부분들이 있다.

어린 시절부터 다양한 아르바이트를 통해 많은 사람들을 만나며 자라왔다.

어떤 행동을 해야 상대방이 좋아할지,

어떤 말을 해야 상대방이 기분이 상하지 않을지를

경험을 통해 배웠지만

그럼에도 아직 관계에 있어서는 서툴고 어렵다.

회사를 이직하거나,

퇴사를 결정하는 이유 중에 하나가 직장 상사나,

같이 일하는 동료,

후배가 있지 않을까.

그만큼 우리는 관계에 대해서 서툴고 어려워한다.

그리고 그 관계가 좋은 방향이 아닐 경우 많이 힘들어한다.

그렇다면 우리는 어떻게 해야 그 어려운 인간관계에 대해서 배울 수 있을까?

어떻게 해야 더 나은 관계를 만들어 갈 수 있을까?

데일 카네기는 오랜 시간 쌓아온 경험과 다양한 사례를 소개하고 있다.

물론 책이 만들어진 시기는 1930년대로 지금과는 문화적으로 사회적으로 많이 다른 시기이다.

하지만 언제나 본질은 변하지 않는다는 전제하에 이 책에 나온 사례들을 자신에 상황과 환경에 알맞게 적용한다면 좋은 결과를 만들 수 있다.

*** 말 잘하는 방법**

1. 다른 사람의 이야기 도중에 끼어들지 않는다.

— 상대방의 이야기는 끝까지 경청한다.

2. 말하기 전에 먼저 생각한다.

— 해도 되는 이야기인지, 어떻게 말해야 할지 등을 미리 생각하고 신중하게 말한다.

3. 당황해서 서둘러 대답하지 않는다.

— 사전에 충분히 준비해서 질문에 대비한다.

— 충분한 검토 없이 서둘러 대답해서 실언이 되지 않도록 한다.

4. 질문과 대답을 간결하게 한다.

- 말하고자 하는 요지를 간략하게 말한다.
- 장황하게 말해서 전달하려는 내용을 파악할 수 없는 경우가 되지 않도록 유의한다.

5. 처음 할 이야기와 나중에 할 이야기를 구별해서 한다.

- 이야기에 호름이 있어 어떤 이야기를 먼저 하느냐에 따라 듣는 사람의 이해 정도가 달라짐
- 어떤 순서로 이야기를 풀어나가는 것이 좋은지 사전에 충분히 검토한다.

6. 잘 알지 못하고 말했거나 잘못 말한 것은 솔직하게 인정한다.

- 자신의 잘못을 인정하지 않은 상태에서는 이야기가 겉돌고 자칫 말다툼으로 번지기 쉽다.

7. 본인이 없는 자리에서 다른 사람의 이야기를 하지 않는다.

- 자리에 없는 사람의 험담을 하는 사람은 다른 자리에서 나의 험담을 할 지도 모르는 사람
- 자신의 인격을 의심 받게 하는 행동
- 보편적으로 열심히 사는 사람이 비난.

8. 긍정화법으로 이야기 한다

- ‘나쁘다’ 보다는 ‘좋지 않다’, ‘안 된다’ 보다는 ‘노력해 보겠다’ 같이 가능한 긍정적인 방향의 단어를 쓰는 것이 좋음

9. 상대방을 품어 주고 살리는 말을 한다.

- 흠을 보거나 꾸짖는 말보다는 칭찬하고 격려하는 말을 많이 하는 것이 좋음

10. 연장자에게 먼저 발언권을 준다.

- 연장자나 높은 직급의 사람에게 먼저 발언할 수 있는 기회를 주는 것이 좋음

*** ‘어떻게 말하는가’는**

당신이 ‘어떤 사람인가’를 말해주는 척도가 됩니다.

— 순화된 언어, 표준어

— 경제, 문화, 사회, 교육수준

*** 오해는 풀어야 할까 말아야 할까?**

난 상대가 나를 오해하면 굳이 설명하지 않는다.

이미 나에게 반감이 생겼다면 어떤 해명도 변명일 뿐이다.

대신 상대방 기분이 풀릴 때까지 기다린다.

그러다 타이밍을 놓쳐 풀 기회가 사라져도 상관없다.

그냥 그 사람과 인연이 거기까지였다고 생각한다.

거짓은 대부분 시간 지나면 진실이 밝혀진다.

설령 안 밝혀진다고 해서 억울해할 필요 없다.

다른 사람이 착각하는 것까지 내가 괴로워할 일은 아니니까.

물론 어떤 오해는 방치하면 평판이 좀 깎일 수 있다.

하지만 그런 건 그리 오래가지 않는다.

거짓은 이야기 자체에 힘이 없다.

기분이 좀 누그러진 상대가 해명을 요구하면 그때 잘 대답해 준다.

상대방이 들을 준비가 돼 있어 훨씬 열린 마음으로 받아들인다.

대답하기에 따라 상대에게 마음의 빚을 지게 할 수도 있다.

그러면 오히려 관계가 더 좋아지기도 한다.

오해는 풀어야 할까 말아야 할까? 기다리면 답이 나온다.

***의사소통을 문제점**

1. 일방적으로 말하기, 일방적으로 듣는 무책임한 마음

-누구나 실질적인 업무를 맡으면 실수를 범하지 않도록 주의를 기울이는 법이다.

하지만 의사소통을 하는데

-정확히 전달되었는지,

-정확히 이해하였는지,

-확인하지 않고 그 순간을 넘겨버린다면 서로 엇갈린 정보를 가지게 된다.

-상호작용

2. 전달했는데, 아는 줄 알았는데, 라고 착각하는 마음

-사소한 것이라도 엇갈린 정보를 바로잡지 않은 채 커뮤니케이션을 하면 업무상 문제가 발생한다.

하지만

-자신은 전달했는데,

-아는 줄 알았는데,

하며 착각에 빠져 있기 때문에 업무상 문제를 정보공유의 부족에서 오는 것이라고 생각하지 않는다. 'OO는 데'에서 오는 착각은 서로 엇갈린 정보만 갖게 할 뿐이다.

3. 말하지 않아도 아는 문화에 안주하는 모습

-말하지 않아도 안다.

-호흡이 척척 맞는다.

-일은 눈치로 배워라 등과 같이 직접적인 대화를 통해서 관계하는 것보다 오히려 눈치를 중요시 하는 의사소통을 미덕이라고 생각하는 경향이 있다.

말하지 않아도 마음이 통하는 관계는 최고의 관계이지만

비즈니스 현장에서 필요한 것은 마음으로 아는 눈치의 미덕보다는,

정확한 업무처리임을 명심해야 한다.

-과거의 경험, 선입견과 고정관념

*** 대화 잘하는 사람의 특징**

“항상 신중한 태도로 조심해서 말하라.

살다 보면 한 마디 더 말할 시간은 있어도 취소할 시간은 없다.”

- 발타자르 그라시안

외워서 하는 유머는 재미없다.

대화를 잘하려면 말하는 스킬을 배우기보다는 마인드나 태도를 바꾸려는 노력이 중요하다.

테크닉을 배우면 어떻게 활용해야 할지 고민해야 하지만,
사람 자체가 바뀌면 그런 걱정할 필요가 없다.

대화 잘하는 사람이 된다는 건 기술을 배우는 게 아니라 사람이 바뀌는 거다.

1. 상대방에게 집중한다.

대화는 왜 끊길까?

상대에게 집중을 못 하면 할 말이 없다.

대화 소재가 빈곤한 건 관심이 없어서다.

대화를 잘하려면 예민한 관찰력이 필수다.

상대의 스타일이나 관심사 등 어떤 특징이 있는지 디테일한 부분까지 잡아낼 수 있어야 한다.

그런 관찰력이 있어야 본인이 모르던 매력과 개성을 발굴해 줄 수 있다.

2. 강요하지 않는다.

대화는 교육이나 설득이 아니다.

남을 가르치거나 공격해선 안 된다.

자기 의견을 담담하게 얘기하는 건 좋지만, 상대방에게 동조를 강요할 필요는

없다. 설령 자기 논리가 완벽하게 맞는 말이라도 상대의 기분을 나쁘게 했다면 그건 망한 거다.

그 어떤 것보다 감정이 중요하다는 걸 절대 잊어선 안 된다.

3. 같은 말 반복하지 않는다.

지루한 대화란 같은 말이 반복되는 대화다.

선생들 교육이 지루한 건 중요한 걸 반복해 가르치기 때문이다.

교육에선 의미가 있지만,

대화에선 최악이다.

반복해서 말한다는 건 자기가 한 말을 잘 기억 못 한다는 것이고 아무 생각 없이 말한다는 의미다.

대화 소재가 빈약하고 집중력 없는 이들이 이렇다.

4. 자의식 과잉이 없다.

남 얘기를 못 듣는 사람은 대체로 자의식 과잉이 심하다.

모든 관심이 자신한테 쏠려 있어 남 말이 들리지 않는다.

자의식 과잉은

—잘난 척,

—자기 연민,

—정서 과잉 등 모든 폐단의 원흉 중 하나다.

자의식 과잉을 늘 경계해야 한다.

자신을 함부로 연민하지 않고 자만하지 않으며 건조한 시선으로 나를 돌아 봐야 한다.

인정받는 것에 집착할수록 추해진다.

5. 많이 듣고 잘 반응한다.

경청은 대화에서 가장 중요한 부분이다.

들을 땐 두 가지가 중요하다.

나를 내려놓고 있는 그대로 들으며 적절한 반응을 보여야 한다.

상대방 말에 주석을 달며 들으면 집중이 안 된다.

표정에 드러난다.

상대가 계속 말하고 싶게 하려면 좋은 리액션이 필수다.

대화에 집중하지 않으면 상대방이 금방 알아챈다.

대화의 핵심은 공감과 소통이다.

서로 기분 좋은 대화가 될 수 없다면 어떤 대화를 했어도 실패다.

이 부분을 놓치지 말아야 한다.

대화에선 환경이나 분위기 같은 말 외의 다른 느낌도 중요한데 늘 의식적으로 개선점을 찾아 보면 알게 모르게 이런 비언어적 감각도 계속 좋아진다.

그래서 대화 잘하는 사람은 뭐라 특정할 수 없는 자신만의 디테일이 살아있는 법이다.

*** 매력 있는 사람의 특징**

매력은 사람을 끌어당긴다.

이것은 단순히 외모가 예쁘고 잘생긴 것의 문제가 아니다.

매력적인 사람은 무엇을 해도 돋보이고 특별해 보인다.

우리는 무언가 열심히 하고 최선을 다하는 것을 배우고 연습했지만,

매력에 대해서는 고민해본 적도 없고 매력적으로 보이는 방법도 잘 모른다.

그리고는 인생의 어느 시점에서 그저 매력적인 사람을 부러워만 한다.

어떻게 하면 사람을 끌어당기는 힘을 가질 수 있을까?

반대로 어떤 사람은 왜 열심히 해도 관심을 얻지 못할까?

1. 웃는다.

정말 쉽지만 잘 못 하는 것이 웃는 것이다.

결혼식장에 가면 똑같이 되풀이되는 레퍼토리가 있는데 마지막 사진을 찍을 때 신랑 신부에게도 가족에게도 또 축하해주러 온 친구들에게도 사진사가 계속 웃으라고 요구한다.

가장 특별한 날에도 우리는 자연스럽게 웃지 못한다.
그게 현실이다. 웃기만 잘해도 반은 먹고 들어간다.
괜히 웃는 얼굴에 침 못 뱉는다는 말이 있는 것이 아니다.
거울을 보고 한번 웃어봐라.
상당히 부자연스러운 자신을 발견하게 될 것이다.
그러니 별것 아니어도 가끔 양치하거나 세수할 때 거울을 보면서 웃자.
그렇게 조금씩 의도적으로 연습하면 자연스러운 미소가 나온다.
그런 미소는 별것 아닌 것처럼 보여도 사람을 매력적으로 만든다.

2. 배려한다.

매력은 결국 이끌림이다.
물이 높은 곳에서 낮은 곳으로 흐르는 것이 세상의 이치다.
배려는 상대방을 자연스럽게 보호해주면서 높이는 행동이다.
그렇다면 상대방의 관심은 어떻게 될까?
자연스럽게 자신을 올려준 상대에게 흘러내려 올 수밖에 없다.
뒤에 사람이 따라오고 있을 때 닫히는 문만 살짝 잡아주자.
별것 아니지만 누가 봐도 사람이 따듯해 보이고 배려심이 느껴진다.
이런 사소해 보이는 매력이 일상의 인간관계에 자연스럽게 녹아내리면 매력의 향기를 은은하게 발산하게 된다.

3. 늘 배우려고 한다.

사람은 적응의 동물이다.
아무리 좋은 것도 결국 시간이 지나면 질리게 마련이다.
그래서 변화하는 사람은 매력적이다.
변화도 방향이 있다.
당연히 긍정적인 방향으로 변하는 사람이 매력적일 것이다.
그래서 늘 배우려고 하는 사람은 누구에게나 호감을 준다.
여기서 많이 아는 것은 중요하지 않다.
배우려는 자세와 실천이 있으면 그 자체로 충분히 매력적이다.
그러니 공부하자.

공부는 당신에게도 도움이 되며 인간관계에도 긍정적 영향을 준다는 사실을 명심하자.

*** 말투가 나쁜 사람을 멀리하라.**

오직 말투만으로도 그 사람 자체를 평가하기도 한다.

일부를 놓고 전체를 매도하면 안 된다고 하지만 말투가 비호감이면 애초에 친해질 수가 없어서 이유 여하를 막론하고 초반에 아웃시킨다.

—언어는 그 사람의 지식, 성격, 교육, 가정환경을 나타낸다.

제일 싫은 건 빈정거리는 말투다.

어떤 대상이 싫으면 그냥 싫다고 하거나 자기 의견을 덤덤히 말하면 되는데 꼭 이죽거리는 놈들이 있다.

조롱하고 말장난하는 걸 재치 있다고 착각하는 것 같다.

어떤 유튜버가 자기는 SNS에서 뭔가 부정적인 말을 하는 사람은 다 차단해 버린다고 자기 SNS 관리 원칙을 얘기한 적이 있다.

기분 좋아지려고 하는 게 SNS인데 그런 사람 때문에 기분 망치기 싫단다. 나는 어떤 콘텐츠든 그 내용만으로 차단하는 경우는 거의 없다.

하지만 말투는 따진다.

말투엔 그 사람의 품성과 사람을 대하는 태도가 그대로 녹아 있어서 나에게 잘하는 사람이어도 말투가 별로면 멀리한다.

욕할 거면 욕하고 비판할 거면 그냥 비판하면 된다.

그런데 참 교묘하게 말 돌려서 조롱하고 장난질 치는 건 그 자체로 참 추하다.

그런 건 타고난 그 사람 성품이라 웬만한 노력으론 못 고친다.

처음부터 멀리하는 게 좋다.

겉핥하면 남 비난하고 비꼬는 말투로 사는 부정적인 인간은 곁에 뒀서 좋을

게 하나도 없다.

친할 땐 잘해주겠지만, 조금만 사이가 어긋나도 그 화살이 다 나에게 올 거다. 언젠가 반드시 그런다.

***의사소통능력 개발 TIP**

1 사후검토와 피드백의 활용

- 직접 말로 물어보거나
- 얼굴표정이나 기타 표시 등으로 정확한 반응을 살핀다.

2 언어의 단순화

- 명확하고 쉽고, 이해 가능한 단어를 선택하여 이해를 높인다.
- 일부러 어려운 단어.

3 적극적인 경청

감정을 이입하고 능동적으로 집중하여 경청한다.

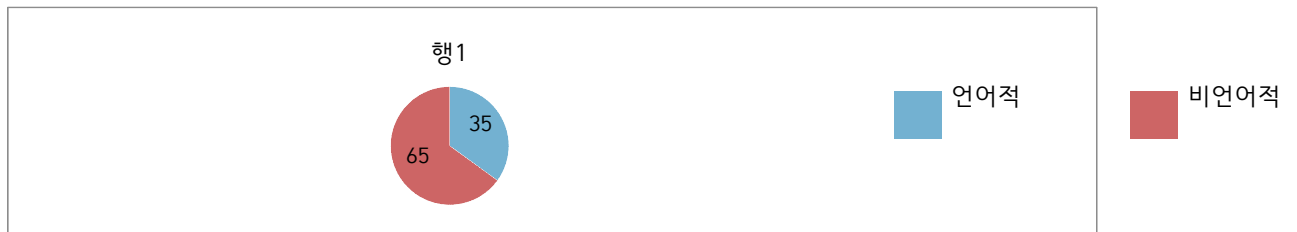
- 좋은 자세,
- 온화한 시선의 접촉,
- 상냥한 얼굴표정과 음색,
- 즉각적인 반응

4 감정의 억제

감정으로 메시지를 곡해하지 않도록 침착하게 의사소통을 한다.

예) Birdwhistell

비언어적 의사소통 65% > 언어적 의사소통 35%



예) 영화 ‘공공의 적’ 사례

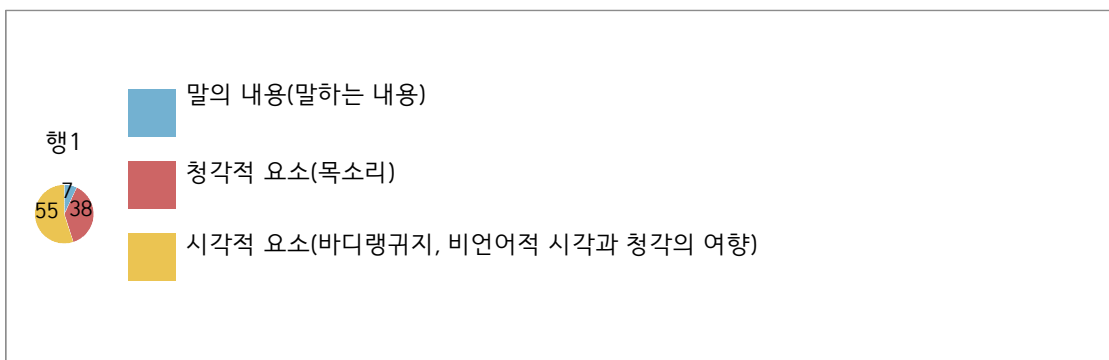
언어적 표현과 비언어적 표현이 서로 다를 때, 신뢰할 수 있는 것은 비언어적인 표현.

비언어적인 표현이 우리의 의식세계 표현이다.

*언어적 의사소통

-구두에 의한 의사소통-대화, 연설, 발표, 소문 등

-문서에 의한 의사소통-편지, 이메일, 문자, SNS, 메모 등



* 매력적인 언어습관

1. 상대방을 인정하고 칭찬한다.

사람을 움직이려면 먼저 상대방의 마음을 알아야 한다.

아무리 까다로운 사람과 대면하게 되더라도

상대의 심리상태를 정확하게 알고 있으면

상대를 움직이기가 용이하다.

특히

감정적인 반감을 가지고 있는 상대방에게

논리적으로 설득하려 한다거나
칭찬을 하는 것은 쇠귀에 경 읽기다.

또한 상대방을 인정하고 칭찬하는 것은
부드러운 인간관계를 만드는 기본적인 노하우다.

칭찬받기를 싫어했던 인물로 알려진 나폴레옹도
부하가 “저는 칭찬을 싫어하는 각하의 성품이 존경스럽습니다”라는 칭
찬을 듣고는
몹시 흐뭇해했다고 한다.

타인의 가치를 인정하고 칭찬할 줄 아는 사람은
소중한 자산을 가지고 있는 셈이다.

2. 상대방의 장점과 개성을 존중한다.

사람은 누구나 자기 나름의 **장점과 개성**을 가지고 있다.
이러한 장점과 개성을 인정받는다는 것은 큰 기쁨이며,
다른 사람의 장점과 개성을 찾으려고 노력하는 것은
자신의 인간됨을 보다 풍요롭게 만드는 일이기도 하다.

사람은 저마다 스스로도 잘 몰라서
활용하지 못하는 잠재력을 지니고 있다.
따라서 상대방에게 잠재돼 있는 장점을 발견해서 칭찬해 주는 것은
그 사람 자신도 모르고 있던
새로운 가치를
인식시켜 주는 일이며
새로운 삶의 희망을 안겨주는 일이다.

3. 상대방의 의도를 잘 파악한다.

상대가 없으면 성립되지 않는 것이 커뮤니케이션이다.

즉 커뮤니케이션을 위해서는
말을 하는 사람과 듣는 사람이 있어야 한다.

커뮤니케이션을 효과적으로 하기 위해서는
먼저 말을 하는 사람이 전달하고 싶은 내용을
상대방이 잘 듣고 이해할 수 있도록 해야 하며,
듣는 사람도 말을 하는 사람과
동일한 책임이 있다는 것을 자각해야 한다.

상대의 이야기를 듣는 것은
자신에게 내재돼 있는 가능성을 개발하는 기회가 되며
자신의 내면을 풍부하게 하는 일이다.

4. 첫인상을 좋게 한다.

첫인상을 좋게 하기 위한

첫 번째는 인사다.

만사가 인사에서 시작된다.

간결하고 예의바르며 자신에 찬 인사법을 익히자.

— 교수님을 볼 때마다 반가운 마음으로 인사를 하면 반드시 좋은 일이 있다.

— 가정교육, 인성, 예의, 나를 좋아함.

둘째는 표정이다.

사람은 상대방의 표정을 통해

많은 것을 느끼게 되므로

각별히 신경 써야 할 부분이다.

유명한 영업 베테랑 프랭크 베드거는

매일 아침

거울 앞에서 웃는 법을 연습했다고 한다.

셋째는 복장이다.

—주머니가 볼록한 양복 상의
—주름진 바지,
—구깃구깃한 넥타이
일하는 방식도 그런 식으로
짜임새가 없을 것 같은 인상을 준다.

깔끔하면서도 업무나 방문하는 거래처 분위기에 맞는 복장을 갖추자.

넷째는 시간엄수다.

사람은 흔히 상대가 약속시간을 잘 지키는가의 여부로 장차 좋은 인간관계를 맺어도 될 사람인지의 여부를 결정한다.
—약속을 지키는 사람은, 평생 나를 책임질 수 있는 사람.

5. 강인한 모습을 보여준다.

긴 인생에는 평탄한 길만 있는 것이 아니다.
좋은 때와
긋은 때,
즐거울 때와
괴로울 때가 있다.
고통스러울 때나
긋은 일이 있을 때
빨리 벗어나고 싶은 마음은 누구나 마찬가지이지만
이런 시기에 어떻게 사느냐에 따라
그 사람의 진가가 결정된다.

그런 의미에서라면 궁지에 몰린 상태야말로 기회일지도 모른다.
그러니 실의에 빠뜨리는 일이 있더라도
겸허한 마음으로 상한 심신의 회복을 도모할 때라고 생각하고 더욱 용기를

내보다.

—당당하라

6. 최대한 크고 명확한 목소리로 말한다.

이야기란 소리를 내는 것에서부터 시작된다.

이를 위해서는 목소리를 크게 나오게 하는 연습이 필요하다.

물론 목소리를 크게 해야 한다고 해서

고함을 치거나 소리를 지르라는 것은 아니다.

입속으로 중얼중얼 거리는 말

주위사람들에게도 잘 들릴 수 있을 정도의 음량으로 말하는 것이 좋다.

혼자 있을 때나 신문, 잡지, 책 등을 읽을 때

큰 소리로 읽는 습관을 들인다.

가족과의 대화나 동료와의 협의,

상사에 대한 보고,

회의상의 발언을 할 때에도

큰 소리로 말하는 것이 습관화되면

자연스럽게 이야기하는 데 자신감이 생기며

상대방에게도 신뢰감을 줄 수 있을 것이다.

7. 대화는 너무 길지 않게 한다.

화술에서 막힘없이 이야기하는 것이 능사는 아니다.

또 회의 중에도 긴 시간 동안

한 사람이

독차지하는 인상을 주는 화술은 삼가야 한다.

긴 이야기란 한 사람이 3분 이상 말하는 것을 의미한다.

표준적이고 단문적인 이야기 시간은

1분에서 3분 정도가 바람직하며

특히 단문형 이야기에서는 질문 형식의 이야기 방법을 사용하는 것이 좋다.

8. 매너와 복장에 유의한다.

사회생활에서 사람들과 대면할 때 유의할 점은
매너이며

특히 첫인상을 결정하는 것은 몸가짐이다.

사회인으로서 다른 사람을 만날 때

—상식 있고

—절도 있는 언동으로 느낌이 좋은 사람이라는 이미지를 주면

다음 단계인 대화도 원활하게 진행될 가능성이 높다.

특히 첫인상은 만나는 순간 3초에 결정된다는 말도 있듯이

첫인상을 결정하는 몸가짐에 충분히 주의를 기울일 필요가 있다.

—아무리 비싼 복장을 하고 훌륭한 소지품을 지녔더라도

신체의 각 부분이 청결하지 않다면

불균형을 이뤄 좋은 인상을 줄 수가 없다.

심지어는 그런 불균형적인 모습을 보고

그 사람의 인간성에 의문을 갖게 될 수도 있다는 것을 잊어서는 안 된다.

9. 시선의 위치에 주의한다.

“눈으로 말해요”라는 말도 있듯이

이야기할 때 시선의 위치는 매우 중요하다.

사람에 따라 ‘이야기하는 도중에 상대방의 눈을 응시하라’고

말하기도 하는데 요즘은 좀 달라지고 있다.

눈은 그 사람의 의지나 감정을 솔직하게 표현하기 때문에

특히 눈의 표정 등을 훈련할 필요는 없으며 자연스럽게 놓아두는 편이 좋다.

단, 대화를 나누고 있을 때 시선의 위치는

이야기가 부드럽게 진행되는 가
그렇지 못한가에 영향을 주기 때문에 주의해야 한다.
상대방과 이야기할 때는
첫인사를 할 때와
이야기의 단락(15~30초 정도간)마다
부드럽게 상대방의 눈을 2~3초간 쳐다보는 것이 좋다.
이것은 주고받는 이야기에 대한 상대방의 반응을 체크하는 데에도 필요하다.
그러나 깊이 생각하고 이야기할 때에는
상대방의 눈을 계속 응시해도 좋다.

*** 매력을 가진 사람의 습관**

치명적인 매력을 가진 사람들은 태도, 카리스마, 심지어 단순한 친절을 통해
훌륭한 일을 해낼 수 있다.

거부할 수 없는 매력을 가진 이런 사람의 미소는

- 자신감,
- 공감,
- 기쁨을 나타낸다.

감성 지능 2.0 (Emotional Intelligence 2.0)의 저자인 트레이비스 브래드베리
(Travis Bradberry) 박사는 사람들의 감정적인 연결을 연구해 어떤 사람들을
다른 사람들보다 좀 더 친근하고 카리스마 있게 만드는 몇 가지 특징을 찾
아냈다.

브래드베리 박사는 영향력 있는 사람들이 말할 때,
그 대화는 호수의 물결처럼 퍼져나간다고 설명한다.
그리고 그 물결은 다방면으로 퍼진다. 영향력 있는 사람들은 주변의 모든
사람들이 새로운 생각을 탐구하고 다른 방식으로 생각하도록 고무시킨다.

치명적인 매력을 가진 사람의 특징

큰 영향력을 가진 사람들은 다른 사람들을 대하는 자신의 태도를 의식한다. 그들은 아주 작은 것들이 거만함만큼이나 빠르게 공감력을 죽인다고 생각한다. 치명적인 매력을 가진 사람들은 자신이 다른 사람보다 나은 사람인 것처럼 행동하지 않는다.

사실 그들은 자신이 성공할 수 있는 능력과 자신이 원하는 삶을 만들 수 있는 능력이 있다고 믿는다.

그러나 이런 사람들의 비밀이 무엇일까? 치명적인 매력을 가진 사람들은 다른 사람들과 다르게 행동한다. 그들은 다음과 같이 한다.

1. 그들은 다른 사람들을 품위와 존중으로 대한다.

—태도, 언어, 식당

치명적인 매력을 가진 사람들은 다른 사람들을 위협하지 않는다.

대신 그들은 모든 사람에게 같은 존중을 보인다.

이런 사람들에게 사회적 지위나 분류는 의미가 없다.

2. 그들은 비판이나 험담을 하지 않는다.

카리스마를 가진 사람은 다른 사람들에게 동기를 부여하기 위해 험담이나 비판을 할 필요가 없으며,

그보다는 스스로 최고의 모습을 이끌어내 다른 사람들을 빛나게 하는 것으로 충분하다.

다시 말해,

그들은 다른 사람들이 자신의 가치를 보이도록 할 정도로 친절하다.

3. 그들은 자신이 대접받기 원하는 방식으로 다른 사람을 대접한다.

—돈이나 권력이나 힘이 아니라 인간적으로 대접

많은 사람들은 영향력 있는 사람들이 자신이 대해지기 원하는 방식으로 다른 사람을 대한다는 규칙을 따른다고 믿는다.

그러나 브래드베리 박사가 설명한대로,

이 규칙은 모든 사람이 똑같이 대해지기를 원한다는 것을 전제로 하기 때문

에, 사실이 아니다.

사실 사람들은 다양한 열망과 목표를 가지고 있다. 치명적인 매력을 가진 사람들은 자신들이 만나는 사람들의 특정 특징을 어느 정도 수용한다.

4. 그들은 바람직한 제한선을 가지고 있다.

치명적인 매력을 가진 사람들은 항상 모든 사람을 기쁘게 하려고 하지 않는다. 그들은 모든 것에는 적절한 때와 장소가 있다는 것을 안다.

그들은 스스로를 돌보는 것을 잊지 않고 다른 사람들을 돕고 베푸는 바람직한 방법을 안다. 제한을 둘 수 있는 능력은 스스로와 다른 사람을 사랑하는 방법의 훌륭한 예시이다.

5. 그들은 진실하고 진정하다.

치명적인 매력을 가진 사람들은 가면을 쓰거나 자신의 능력을 과신하지 않는다. 그들은 자신의 가치를 알고 다른 사람들이 자신에게 할 일을 지시하도록 내버려두지 않는다.

그들은 중요한 것을 알고 다른 사람에게 전한다.

진심은 그들이 다른 사람들에게 가르치는 최고의 특징 중 하나이다.

6. 그들은 언제나 모든 사람에게 미소 짓는다.

항상 모든 사람에게 미소 지을 수 있는 능력은 치명적인 매력을 가진 사람들을 더욱 매력적이고 강력하게 만든다.

그들의 에너지와 미소로, 그들은 다른 사람들을 웃게 한다.

그들은 미소가 그 어떤 것보다 매력적이며 부정적인 것으로부터 벗어날 수 있는 능력을 준다는 것을 안다.

7. 그들은 인정이 많고 공감한다.

치명적인 매력을 가진 사람들은

다른 사람들에게 인정이 많으며, 동물, 자연, 사람에게 너그럽다.

그러나 그들에게 이는 단순히 사랑하는 것에 대한 친절을 보이는 것이 아니라, 자신의 안전지대를 벗어나 관계를 맺는 것을 의미하기도 한다.

8. 그들은 인생을 사랑하고 사람들을 모은다.

이런 사람들도 어려움과 고난의 시기를 마주하지만,
그들은 인생은 돈으로 살 수 없으며 그것만이 진실이고,
우리는 위험을 감수하고 다른 사람을 도우며 살아야 한다는 것을 안다.
더 나아가,

그들은 사람을 사랑하고 다른 사람과 함께 하는 것을 즐긴다.

그래서 그들은 모든 순간을 감사하고, 새로운 사람을 만날 때마다 그 만남이
하루 중 최고로 멋진 순간이 되도록 대한다.

더 나아가 그들은 훌륭한 “인간 연결기”이며,
특히 비슷한 사람들을 모으는 데 탁월하다.

9. 그들은 인생에서 앞서나가려면 노력해야 한다는 것을 안다.

치명적인 매력을 가진 사람은 언제나 미소 지을 수 있지만,
그 무엇도

노고, 투쟁, 노력 없이는 행해질 수 없다는 것을 안다.

그들은 성공하기 위해 노력하고, 자신의 열망을 충족하기 위해 채워지지 않는
갈증을 보인다.

그들은 포기하지 않기 때문에 성공한다.

10. 그들은 듣는다.

브래드베리 박사는 사람들이 단순한 확인 질문 등을 통해 누군가 자신의 말을
그저 듣는 것 뿐 아니라 그 내용에도 주의를 기울인다는 것을 알기를 좋아한다고 말한다.

단순히 좋은 질문을 던지는 것만으로 얼마나 많은 존중과 감사를 얻을 수
있는지 놀라울 정도다.

치명적인 매력을 가진 사람은 다른 사람이 자신에게 귀를 기울이고,
인정받고, 사랑받는다고 느끼게 한다.

11. 그들은 긍정적인 태도를 취한다.

그들이 마주하는 모든 어려움에도 불구하고,
그들은 긍정적인 태도를 유지한다.
그들은 부정적인 감정을 키우거나 피해자처럼 행동하지 않는다.
그 대신, 그들은 갈등을 방지하고 항상 어려움을 마주할 낙관적인 답을 찾는다.

*** 대화의 중요성**

탁월한 리더의 특성 가운데 하나는 구성원들에게 자주 질문을 던지고 대화를 나눈다는 것이다.

그렇다면 과연 대화가 리더십 발휘에 유용한 이유는 뭘까?

그 이유 가운데 중요한 4가지를 요약 소개한다.

1. 대화는 신뢰를 높인다 (Conversation builds trust)

말에는 항상 오해가 있다.

제임스 페니베이커(James Pennebaker) 교수의 연구에 따르면,

사람들은 이야기를 나눌 때

상대와 더욱 강하게 연결되어 있다고 느끼며,

상대를 더 좋아하게 되고,

더 많이 배운다고 느낀다.

— 그 예로 자주 만나 대화하면 정이 든다.

달리 말하자면, 리더가 구성원과 대화를 나누고 그들의 얘기를 진지하게 들어줌으로써 신뢰가 높아지는 것이다.

2. 대화는 파괴적 감정을 가라 앉힌다 (Conversation defangs destructive emotions)

— 상대를 이해.

질문과 경청은 파괴적 감정을 가라앉히는 데 도움을 준다.

인질과 협상을 할 때 질문을 던지면 95% 성공한다고 하는 데,

바로 이 이유 때문이다.

질문을 받게 되면 뇌는 합리적인 의사결정에 관여하는 대뇌피질과 감정을 관장하는 편도체로 분리된다는 것이다.

3. 대화는 구성원들을 한 방향으로 움직이게 한다. (Conversation facilitates alignment)

질문과 경청은 구성원의 학습과 성장에 도움을 준다.

흔히 '마음의 만남(meeting of the minds)'이라는 표현을 하는데,

질문을 하고,

진지하게 응답을 듣고,

추가 질문을 하는 과정은 구성원들의 마음을 만나게 하여 팀이 모두 같은 방향으로 움직이도록 정렬하는 데 도움이 된다.

— 대화는 마음의 만남이다.

4. 대화는 구성원들의 참여도를 높인다 (Conversation Improves Engagement)

탁월한 리더들은 적은 관여와 노력으로 구성원들을 자신이 원하는 방향으로 움직인다. 대화의 힘을 활용하는 것이다. 그들은 대화를 통해 구성원들의 참여도를 높이고, 필요한 행동을 명확히 하며, 이의 실행을 촉진한다.

* 인간관계에서 놓치기 쉬운 한 가지

어디서 읽었는지 기억나지 않지만, 나에게 큰 감동을 준 글이 있다.
정확하지는 않지만 대강 이런 내용이었다.

어느 겨울날 골목길 담벼락 위에서 새끼 고양이를 발견했다.

조그만 녀석이 어디서 그런 힘이 나오는지 '야옹~ 야옹~' 소리를 우렁차게도 외쳐댔다.

아침에 녀석을 보고 별생각 없이 내 갈 길을 갔다.

그런데 저녁이 되어 돌아왔을 때도 그대로였다.

새끼 고양이가 담벼락 위에서 '야옹~ 야옹~' 큰 소리로 울고 있었다.

어미를 잃은 듯했다.
아마도 어미는 어딘가에서 차에 치여 비명횡사했을지도 모른다.
우렁찬 울음은 애타게 어미를 찾는 소리였다.
나는 새끼 고양이를 덩석 잡아 집으로 데려왔다.
집에 오는 동안 조그만 녀석이 손안에서 바들바들 떨었다.
추위에 떨고 있다고 생각했다.
하지만 새끼 고양이는 집에 도착해서도 여전히 떨고 있었다.
추위보다 새로운 환경이 더 무서운 모양이었다.
그래도 종일 굶었으니 뭐라도 먹여야겠다는 생각에 접시에 우유를 담아 바닥에 두었다.
그리고 새끼 고양이를 우유 옆에 내려 두었는데...
녀석은 우유를 쳐다보지도 않고 썩하니 주방 밑으로 도망쳐버렸다.
손이 닿지 않아 꺼낼 수도 없고, 아무리 불러도 나오지 않았다.
'배가 고프면 알아서 먹겠지'라고 생각하며 그대로 두었다.
하지만 다음 날 퇴근하고 돌아왔을 때도 우유는 그대로 있었다.
녀석은 이틀째 아무것도 못 먹은 셈이었다.
이대로 굶어 죽을까 봐 걱정됐다.
녀석을 잡으려고 애를 쓰고,
막대기로 가구 밑을 훑어봤지만,
새끼 고양이는 요리조리 잘만 피해 다녔다.
그러다 담아 놓은 우유까지 바닥에 엎어버렸다.
에라 모르겠다.
나도 할 만큼 했다.
지친 마음에 쏟아진 우유를 치우지도 않고 거실 소파에 엎어졌다.

그런데 잠시 뒤에 새끼 고양이가 모습을 드러냈다.
그리고는 바닥에 엎어진 우유를 핥기 시작했다.
그제서야 깨달았다.
녀석은 길고양이다.
그릇에 담긴 음식을 먹어본 적이 없다.

어쩌면 그릇에 담긴 음식을 건드렸다가 인간이나 다른 애완동물에게 호되게 당했을 수도 있다.

너석에게 음식이란, 바닥에 버려진 상태가 당연했다.

옆지른 우유가 되어서야 먹을 수 있는 음식이 된 것이다.

여러분은 이 이야기에서 무엇을 느꼈는가?

나는 진정한 배려가 무엇인지 깨달을 수 있었다.

아무리 좋은 일이라도 강요가 되면 받아들여지지 않는다.

며칠이나 굶은 새끼 고양이에게 음식은 꼭 필요한 것이었다.

하지만 인간의 방식대로 주어졌을 때는 받아들여지지 않았다.

길고양이의 방식이 돼서야 받아들여졌다.

배려는 이렇게 해야 한다.

상대의 방식으로 이루어져야 한다.

이걸 놓치면 꼰대가 되기 쉽다.

꼰대짓 하는 사람 중에 나쁜 의도를 가진 사람은 별로 없다.

‘다 피가 되고 살이 되는 교훈이야.’라며 전하는 이야기다.

문제는 아무도 그 교훈을 원하지 않는 데 있다.

아무리 좋은 소리라도 원하지 않는 상황에서 늘어놓으면 꼰대짓이 된다.

조언은 상대가 원할 때 해주면 된다.

그게 아니라면 조언이 아니라 훈계, 지적, 꾸중이 된다.

다른 좋은 일도 마찬가지다.

예를 들면 ‘문법 지키기’가 있다.

올바른 문법을 사용하는 것은 좋은 일이다.

단지 우리말을 사랑하자는 애국심에서 하는 말이 아니다.

바른 말을 써야 의사소통이 원활해지고, 의미를 제대로 전할 수 있기 때문이다.

그런데 ‘문법나치(Grammar Nazi)’라는 말이 있다.

문법이 틀렸을 때,

이를 지적하며 상대를 깎아내리는 사람을 뜻하는 말이다.

잘못된 것을 바로잡는 것은 나쁜 일이 아니다.

하지만 이를 심하게 강요하며 상대를 모욕하는 것은 분명 잘못된 일이다.

사람들은 올바른 것을 당연한 것으로 생각한다.

하지만 올바르다고 당연한 것은 아니다.

새끼 고양이에게 접시에 담긴 우유는 당연한 것이 아니었다.

선의를 강요하는 게 아니다.

배려하는 것이다.

잊지 말자.

선의도 강요가 되면 폭력과 다름없다.

과제 : 올바른 의사소통에 관하여

분량 : A4용지 한 장

과제제출 ID : beach1014@hanmail.net

PS. 과제는 강의자료를 읽고, 그 내용을 중심으로 자신의 의견을 서술해야 합니다.