‘요즘 애들’과 소통하고 싶다면

20대를 보낸 이들은 흔히 본인들이 오늘날의 20대를 충분히 안다고 생각한다. 그러나 지금의 20대인 1990년대생은 예전의 20대와 많이 다르다. 일명 ‘요즘 애들’과의 소통은 이들에 대한 이해와 공감이 밑받침될 때 가능하다.

글 유경철(‘소통과 공감’ 대표, 〈완벽한 소통법〉 저자)

1990년대생, 사회에 본격 진출하다

1990년대 이후에 태어난 세대는 어려서부터 이미 인터넷에 능숙하고 모바일 라이프를 즐겨온 ‘앱 네이티브’다. 최신 스마트폰으로 무장한 디지털 세대이자 주도적으로 자신의 삶을 개척하는 세대인 것이다. 그 누구도 아랑곳하지 않고 오로지 자신이 원하는 일을 찾아 나서고 자신이 원하는 행복을 당당히 말하는 요즘 애들. 이들과의 소통은 이제 조직에서 가장 중요한 이슈 중 하나가 되었다. 1965년에서 1976년 사이에 태어난 X세대의 부모와 1990년대 이후에 태어난 자녀들과의 소통 역시 쉽지 않다. 급변하는 시대의 흐름 속에서 기존 세대와 너무도 다른 문화 속에서 자라왔기 때문에 더욱 이해하기 어려운 존재로 느껴지는 요즘 애들. 그렇다면 기성세대와 요즘 세대들은 어떻게 소통해야 할까? 회사와 가정에서 더불어 살아가야 하는 ‘요즘 애들’에 대한 특징을 바탕으로 이들과의 소통법을 생각해보자.

‘요즘 후배’ 신입사원과 소통하기

#팩트 위주 #막말도 폭력

이들은 감정적으로 상처 입는 것을 신체적인 상처와 비슷하게 받아들이며 자신의 기대치도 높다. 또 못하는 걸 강요하기보다는 이들에게 관심을 갖고 강점을 찾아내도록 노력해야 한다. 부정적인 피드백을 할 때는 팩트 위주로 이야기하고, 어떻게 하면 더 잘할 수 있는지 객관적으로 짚어주는 피드백이 좋다.

#가이드라인을 달라 #합리적 소통

요즘 세대에게 예전 방식처럼 ‘시키는 대로 하라’고 하면 이들은 좌절하고 만다. 이들이 하는 일에 스스로 가치를 느낄 수 있도록 ‘왜’를 자주 이야기해줘야 한다. 세대가 다르더라도 합리적으로 얘기하면 인정하고 받아들이는 법이다. 이들과 소통할 때 처음부터 자세하게 설명하며 가이드라인을 제시해주는 것이 좋다.

#나 자신에게 충성! #성장할 수 있는 회사

이들에게 직장은 무조건 헌신해야 할 대상이 아니라 개인의 가치를 실현해 나가는 곳이다. 아무리 급여 수준이 높고 복지 수준이 좋아도 자신이 성장할 수 없는 일터라면 과감하게 사표를 던질 수 있는 세대인 것. 따라서 자신이 하는 일에 대한 의미와 가치를 깨닫게 해주고 그 일의 중요성을 느끼게 해주는 것이 중요하다. 대화를 할 때도 지금 하는 일이 미래의 자신에게 소중한 밑거름이 되고 그것이 성공적인 직장 생활에 보탬이 될 것이라는 점을 강조할 필요가 있다.

‘요즘 애들’ 자녀와 소통하기

#서로 다름 #그럴 수도 있다

부모 세대와 다른 환경에서 자라는 자녀들. 따라서 자녀들이 좋아하는 것과 원하는 것은 대부분 부모들과 갈등을 일으킨다. 이때 첫 번째 전제는 “그럴 수도 있다”라는 생각으로 이해하려고 노력하는 것이다. 다른 문화 속에서 자랐기 때문에 서로 신념과 가치관이 다르다는 것을 인정해야 한다.

#주체적 세대 #경청

인터넷이 발달한 문화 속에서 요즘 애들은 여러 사람과 수평적이고 주체적으로 의사소통하는 것에 익숙하다. 설령 자녀의 의견이나 선택에 반대할 때라도 자녀의 생각을 존중한다는 것을 보여줘야 한다. 또 왜 그런 선택을 했는지 충분히 경청하고 그들 입장에서 역지사지로 생각해보면 이해의 폭이 조금은 넓어질 것이다.

#사실에 입각 #해결 방안

부모로서 자식에 대한 애정의 감정이 우선이기 때문에 정확한 사실에 입각해서 소통하기보다는 일방적인 주장을 펼 때가 많다. 그러나 요즘 세대는 부모라 하더라도 권위를 통한 강압적인 통제를 거부하며 논리적으로 납득되지 않으면 인정하려고 하지 않는다. “나중에 크면 다 알게 돼”와 같이 감정이 앞서는 소통이 아니라 이유와 목적 등을 충분히 설명하고 해결 방법에 대해 구체적으로 대화를 나누는 것이 좋다.