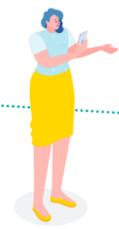




사소한 말과 몸짓으로도 사람의 마음을 움직일 수 있다

소통은 인간관계를 구축하고 우리 삶의 질과 방향을 결정하는 중요한 요소다. 사람 사이의 대화보다 스마트폰을 더 오래 들여다보는 시대, 커뮤니케이션 전문가가 말하는 마음을 움직이는 소통법을 알아보자.

1 STEP



소통의 중요성 인식하기

최근 근무 시간 단축 등 여파로 조직 생활에서 능력을 중시하는 분위기가 확산되고 있다. 이에 따라 구성원이 업무에만 충실하면 된다고 생각하기도 쉬워졌다. 1990년생들 위주로 할 말은 하자는 조직 문화가 생겨나면서 이런 경향은 더욱 확산되고 있다.

지난해 국내 한 취업 포털에서 퇴직자를 대상으로 진행한 설문조사서 퇴사 사유 1위가 조직 생활에서 인간관계(상사)인 것으로 나타났다. 다른 조건이 완벽하더라도 사람 간에 문제가 생기면 제대로 일할 수 없다는 것을 보여주는 결과다.

독일의 철학자 칼 야스퍼스는 “인간의 가장 큰 업적은 개인과 개인을 잇는 의사소통”이라고 말했다. 한때 세계적으로 존경받던 기업 제너럴 일렉트릭(GE)은 불통과 낙관주의로 일관한 CEO 제프리 이멜트 때문에 128조 원의 자산이 증발하기도 했다. 건강한 조직이 만들어지는데 소통의 중요성이 크다는 점을 단적으로 보여주는 일화다.

커뮤니케이션 전문가의 한마디

“조직이 성공할 수 있는 가장 큰 요인을 꼽으라면 단연 ‘소통’이라고 말할 수 있다. 실제로 조직에서 일하는 시간 중 커뮤니케이션에 할애하는 비중이 무려 70%에 가깝다는 연구결과도 있다. 따라서 우리의 삶을 지배하고 관계를 결정짓는 소통에 대해 끊임없이 관심을 가져야 한다.”

2 STEP



소통하는 방법 익히기

소통을 잘하려면 어떻게 해야 할까? 우선 대화할 때 상대방에게 말하는 목표와 목적을 명확히 표현해야 한다. 이때 말한 이유에 대해 구체적으로 설명하는 것도 중요하다. 그래야 상대방이 의도를 명확하게 파악하고 도움을 줄 수 있다. 사람들은 누구나 존중받고 높이 평가받으려는 욕구가 있기 때문 상대가 말할 때는 경청하고, 이해했다는 것을 확인시켜주는 것이 좋다. 상대의 말과 느낌을 자신의 말로 되풀이해 다시 전달하는 것은 잘 이해했다는 것을 보여주는 매우 효과적인 방법이다. 비언어적인 소통에 대한 이해도 필요하다. 몸짓이나 표정 등에도 감정이 드러나기 때문이다.

하지만 가장 중요한 것은 상대방에게 친근감을 갖게 하는 것이다. 상대가 관심이 있어 하는 공통 화두로 이야기를 이끌거나, 간단한 칭찬 등을 곁들이면 대화를 좀 더 쉽게 풀어나갈 수 있다.

커뮤니케이션 전문가의 한마디

“소통을 잘하는 사람들은 끊임없이 타인을 배려하고 적절한 타이밍에 좋은 질문을 던진다. 질문을 통해 말하는 쪽이 전하고 싶었던 말과 듣는 쪽이 받아들인 내용이 일치하는지 확인하는 것이 필요하다. 상대방의 생각을 인정하고 확인하는 마음, 그것이 곧 상대방을 배려하는 마음이자 사랑이다.”

3 STEP

소통의 장애물 제거하기

이런 노력만으로 충분하지 않을 때는 소통의 장애물을 제거할 필요가 있다. 사람들이 소통을 어렵게 느끼는 가장 큰 이유는 자신만의 신념과 가치관에 빠져 있기 때문이다. 마음을 주고받기 위해서는 소통에 방해되는 생각을 버려야 한다. 그렇지 않으면 장애물을 안고 살아가는 것과 마찬가지다.

대표적인 소통의 장애물은 ‘생략’이다. 자신만의 프레임 속에 갇혀서 다른 사람을 이해하는 것이다. 지시 업무가 끝났다는 상사의 질문에 “아직 못했어”고 단답형으로 대답하면 “왜, 언제까지 할 수 있냐”는 말이 이어질 수 있다. 그만큼 대화의 양과 시간이 길어져 서로의 감정이 상할 수 있다.

‘왜곡’도 마찬가지다. 자신의 판단에 따라서 상대의 생각을 단정하는 것이다. 지시한 업무를 “아직 못했어”고 대답하는 후배를 보며 무시당했다고 생각하는 것이 바로 왜곡이다. 다른 업무로 인해 바쁘거나 사정이 생길 수 있는데 자신의 판단에 따라 의도를 단정한 것이다.

‘성급한 일반화’도 있다. 판매가 좋지 않은 상품을 경기가 좋지 않아서 안 팔리는 것이라고 선불리 일반화하는 경우다. 이런 말들이 이어지면 상대방은 그 사람의 말을 신뢰하지 않는다. 소통을 잘하려면 현상을 자세히 들여다보고 진실하게 말해야 한다.

커뮤니케이션 전문가의 한마디

“신념을 중심으로 세상을 바라보고 그것이 더욱 강화되기 때문에 신념은 세상을 해석하는 기준이 된다. 따라서 그 누구도 타인의 신념을 없애거나 단념시킬 수 없다. 하지만 신념은 성장 환경이나 문화에 의해 교육받고 개발된 영역이기 때문에 사실 마음만 먹으면 언제라도 스스로 변화시킬 수 있다. 나에게 소통을 방해하는 신념이 있다면 제거해야 한다.”

