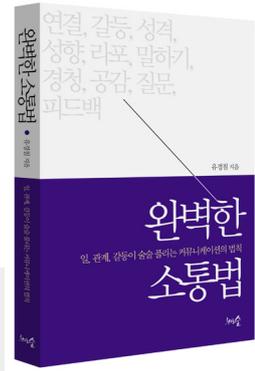


인간의 갈등 원인은 “타인이 나와 같아야 한다는 전제”

직장생활에서 가장 어렵다고 하는 사람들과의 관계와 소통에 대한 모든 솔루션을 담은 직장인 베스트셀러 『완벽한 소통법』의 저자 유경철 ‘소통과 공감’ 대표의 글로 다시 읽고 새겨보는 일이 술술 풀리는 ‘성공 소통 방정식’을 연재합니다.



유경철 지음 / 천그루숲 / 14,000원

소통의 관점에서 사람의 성격기질이 중요한 이유는 대화를 하는 과정이나 내용 면에서는 전혀 문제가 없는데도 각자 받아들이는 방식이 너무 다르기 때문이다. 우리는 이것을 ‘인식(Perception)의 차이’라고 말한다. 사람들은 모두 자신만의 고유한 인식을 가지고 있는데, 그것을 이해하지 않으면 소통을 할 수 없다. 즉, 자신의 인식과 함께 타인이 가진 인식의 차이를 명확하게 이해하고 인정해야 소통이 된다는 것이다. 여기서 인식의 차이는 ‘8단계 인식의 사다리’로 설명할 수 있다.

자신의 기준으로 부하직원들이 행동하기를 원한다. 본인의 일하는 방식을 고수하고 자기 스타일에 맞지 않으면 직원들이 자신의 말을 듣지 않는다고 생각한다. 그러나 일이라는 것이 정형화되어 있는 것도 아니고 일을 하다 보면 더 나은 방식이 생길 수도 있다. 이런 상황에서도 대부분의 상사들은 자신의 관점과 스타일을 고집하기 때문에 여기서 갈등이 생긴다. 사람들은 각자 자신의 스타일대로 해야 만족하는데 단지 상사라는 이유로 부하직원에게 자신의 스타일을 강요한다면 조직생활이 더 힘들어지게 된다.

30

8단계 인식의 사다리

- 1단계_ 카메라를 찍듯 어떠한 일을 인식하는 단계
- 2단계_ 수집된 데이터를 가지고 내가 인식하는 단계
- 3단계_ 그 인식된 데이터를 가지고 내가 가치를 판단하는 단계
- 4단계_ 가치를 판단하여 내가 해석을 하며 의미를 부여하는 단계
- 5단계_ 해석하고 의미를 부여하며 논리를 만들어가는 단계
- 6단계_ 논리를 가지고 감정과 육체적으로 반응하는 단계
- 7단계_ 그 모든 것을 아울러 나의 신념으로 판단하는 단계
- 8단계_ 그 신념을 가지고 내가 행동하는 단계

사람과 사람 사이에 관계를 맺는다는 것은 타인이 다르게 인식하거나 생각하는 것을 서로 존중해 주는 일이다. 그러나 이러한 생각은 머릿속에만 있고 실제로 일을 하다 보면 대부분의 사람들이 자기중심적으로 행동하고 타인도 나와 같아야 한다고 고집을 부린다. 이러한 자기 중심적 사고가 소통을 막는 가장 중요한 방해요소가 된다. **인**

갈등의 원인 : ‘타인은 나의 기준으로 움직여야 하는 것’

갈등의 가장 큰 원인은 사람들이 나의 기준으로 움직여야 한다고 생각하기 때문이다. 옳은 인간이 서로 같아야 한다는 전제가 인간을 고통스럽게 만든다고 했다. 조직 관점에서 이 상황을 생각해 보면 관계나 소통에 필요한 통찰을 얻을 수 있다. 대부분의 상사들은

유경철

‘소통과 공감’ 대표
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』 저자

