

‘페르소나’는 훌륭한 소통자의 필수 요건

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

사람들 간에 소통이 잘 되지 않는 데에는 많은 원인이 있는데 그 가운데서 가장 중요한 것 하나가 성격기질의 차이이다. 한 사람이 맞다고 생각하는 것을 아무리 이야기해도 또 다른 한 사람은 전혀 맞지 않다고 생각할 수도 있기 때문이다. 그렇게 되면 말하는 사람은 “저 사람 왜 저렇게 생각을 하지” 하면서 이상하게 받아들이고 그것이 심해지면 아예 소통하려는 시도조차 하지 않을 수 있다. 조직에서나 일상생활에서 이러한 성격기질의 차이는 소통을 방해하는 가장 큰 요인 중에 하나로 작동한다.

우리는 누구나 페르소나를 쓰고 살고 있다

사람들은 각각 성격기질이 다르다. 사람들은 다르게 행동하기 때문에 타인과 관계를 맺는 일과 소통하는 상황에 많은 영향을 미치는 것이다. 그러나 우리는 일상생활이나 사회생활을 할 때 실제 나의 성격대로 살지 못하는 경우가 많다. 자신의 성격대로 살아가다 보면 타인과의 갈등이 심해지는 경우가 많기 때문이다. 그래서 ‘사람들은 각자의 페르소나(Persona, 가면)를 쓰고 살아간다’고 심리학자들은 말했다.

페르소나라는 단어는 용이 쓰기 시작하면서 세상에 널리 알려지게 되었다. 페르소나는 자아가 다른 사람에게 투사된 성격, 외면적으로 자신이 보여지기를 원하는 모습을 말한다. 이러한 페르소나가 있어서 사람들은 자신의 진짜 모습이 아닌 만들어 낸 모습으로 타인에게 비춰지며 살 수 있다.

조직에서는 상사와 잘 지내기 위해서, 선배와 좋은 관계를 유지하기 위해서 페르소나를 쓴다. 그러한 페르소나가 관계를 더욱 풍요롭게 해준다. 그러나 모든 사람이 페르소나를 필요한 상황에 적절하게 사용하는 것은 아니다. 일부 자신의 성격기질대로 무조건 자기중심적으로 살아가는 사람들은 어느 상황에서도 갈등을 일으킬 소지가 있다.

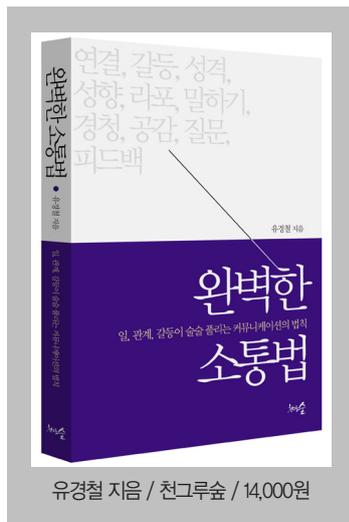
소통의 달인은 자기인식을 통해 상대방에게 맞추려고 노력하는 사람

본인이 누구인지에 대한 자기인식을 명확히 하고 사람들의 성격기질에 맞게 맞춤형 소통을 할 수

있다면 진정한 소통의 달인이라 할 수 있다. 우리는 각자 자신만의 프레임으로 사람들을 바라본다. 그리고 그것이 유일한 정답인 것처럼 생각하고 나와 다르면 배척하고 비난한다. 그런 방식으로 사는 삶은 다른 사람들과 행복하게 사는 것을 포기하는 일이다. 따라서 진정한 소통 해결자는 사람들의 성격기질을 정확하게 이해하고 개인별 맞춤형으로 대할 수 있는 사람이다.

나는 어떤 사람인가? 어떤 성격기질을 가지고 있는가?

자신을 알고 타인을 이해하는 삶. 관계에서 자유로워지고 고통 받지 않는 삶을 우리는 누구나 살 수 있다. **인**



유경철 지음 / 천그루숲 / 14,000원



유경철

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