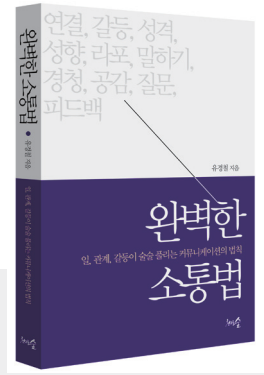


소통의 개인적인 욕구와 실용적인 욕구

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



유경철 지음 / 천그루숲 / 14,000원


우리는 소통을 할 때 서로의 욕구가 충족되었을 때 제대로 된 소통이라고 느낀다. 소통의 욕구는 개인적인 욕구(Personal needs)와 실용적인 욕구(Practical needs)로 나눌 수 있는데, 두 가지 모두 충족되는 것이 어떤 것인지 살펴보자.

소통의 개인적인 욕구

첫째, 내가 존중과 인정을 받고 있다고 느끼는 것이다. 대화를 할 때 사람들은 상대방이 내가 하는 말을 존중하고 인정해 주기를 원한다. 내가 무슨 이야기를 했는데 그것을 무시하거나 업신여긴다고 느끼면 이미 그 시점에서 소통은 어렵게 된다. 둘째, 자신의 말을 잘 들어주는 것이다. 내 말을 경청하지 않고 판생각을 하거나 다른 행동을 하고 있다면 더이상 말을 하고 싶지 않다. 나의 말을 제대로 들어주고 필요한 내용에 대해 피드백해 주는 사람을 좋아하는 것은 당연한 것이다. 셋째, 내가 대화에 참여하는 것이다. 소통에 있어 일방적인 것은 없다. 한 사람이 일방적으로 말하고 한 사람은 들어주는 대화는 일방향 소통이다. 물론 상황에 따라 한 사람이 끝까지 경청해야 하는 상황도 있을 수 있겠지만 기본적으로 소통은 쌍방향이다. 만약 비즈니스 상황에서 미팅을 하거나 회의를 할 때 본인이 대화에서 소외되고 단 한마디도 못한 채 끝난다면 어떤 기분이겠는가? 소통은 함께 하는 것이다. 말을 들어주는 만큼 말을 할 수 있는 기회를 주는 지혜가 필요하다.

소통의 실용적인 욕구

첫째, 대화를 할 때 주제를 벗어나지 않는 것이다. 한 조직에서 우리

팀과 다른 팀이 비즈니스 이슈를 가지고 대화를 하는데 갑자기 중간에 한 사람이 다른 주제를 말한다면 어떨까? 예를 들어 대화 중 다른 이슈로 넘어갈 때 갑자기 지난 주말에 가족과 여행을 간 이야기를 하거나 새로 산 휴대폰의 기능을 이야기하는 등 사적인 대화를 하는 것은 옳은 소통이 아니다. 물론 회의 시작 전 라포 형성을 위해 가볍게 스몰토크가 필요할 때가 있지만 그것도 짧게 끝내고 본론으로 이어가야 한다. 둘째, 좋은 결과를 도출하는 것이다. 미팅이나 회의를 2시간이나 진행했는데 결론이 나지 않거나 모호한 결과가 나온 상황이다. 물론 매우 어렵고 복잡한 문제는 합리적인 결론에 이르기까지 시간이 오래 걸릴 수도 있지만 한쪽에서 독단적인 주장을 하기 때문에 결과가 나오지 않은 경우가 대부분이다. 미팅이나 회의를 하는 것은 끝날 때 어떤 결과를 내야 한다. 결과가 나오지 않은 채 종료된다면 서로의 소통 욕구에 어긋나는 것이다. 셋째, 효과적으로 정보를 교환하는 것이다. 소통을 하면 정보가 교환된다. 내가 알고 있는 지식이 전달되고 상대방의 지식이나 정보가 나에게 온다. 그런데 정작 우리에게 필요한 지식이나 정보가 아닌 쓸모 없는 정보만 오갔다면 이것은 제대로 된 소통이 아니다. 사람들은 타인과 소통할 때 자신에게 도움이 되는 정보를 원한다. 이런 의미에서 사람들은 개인적·실용적 필요에 따라 그들의 욕구를 충족시켜야 제대로 된 소통을 하고 있다고 생각한다. 

유경철

‘소통과 공감’ 대표
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』,
『NLP로 신념체계 바꾸기(번역)』, 『나는 팀장이다』 저자

