

# 신념에서 자유로워져야 원활한 소통을 할 수 있다

•유경철 소통과 공감 대표 pkm297xo@naver.com



사람들과 좋은 관계를 형성하고 원활한 소통을 위해서는 자신의 신념이나 가치관을 계속해서 변화시키려는 노력이 필요하다. 신념 때문에 다른 사람이 힘들어하거나 어려움을 느낀다는 생각이 들면 반드시 변화를 고민해야 한다. 신념에서 자유로워지면 사람들과의 관계에서도 자유로워질 수 있다. 대인관계와 소통 능력이 훌륭한 사람은 자유자재로 자신의 신념과 가치관을 상대방에게 맞출 수 있고 변화시킬 수 있는 사람이다.



“자신을 소개해 보세요”에 당신은 어떻게 대답할 것인가?

아마도 대부분의 사람들이 이렇게 설명할 것이다. “저는 남자이고, 나이는 몇 살이고, 어느 회사에 무슨 직급으로 근무하며, 결혼은 했고, 부모님 두 분 모두 살아 계시고, 어디에 살다가 지금은 이곳에 살고...”

이렇게 자신의 현재 상태와 주변의 환경을 설명하는 것이 자신을 제대로 소개한 것일까? 내 주변의 환경이, 회사와 가정에서의 역할이 나의 진짜 모습을 설명한 것일까?

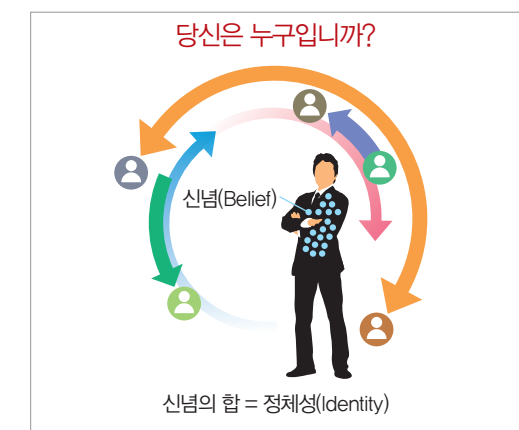
정말 제대로 된 진짜의 나를 설명하기 위해서는 ‘신념’에 대한 이해가 필요하다. 내가 가진 나만의 신념이 바로 진짜 내 모습이기 때문이다. 내가 믿고 있는 수많은 신념이 모여서 ‘나’라는 사람이 존재하는 것이다. 그것이 바로 진정한 ‘나’인 것이다.

## 신념도 때로는 바꾸고 개선해야

신념은 세상을 판단하는 나의 기준, 나를 판단하는 나의 기준, 살아가는 모든 것에 대해 내가 그렇다고 믿거나 또는 이래야 한다고 생각

하는 믿음이라고 할 수 있다. ‘질서를 지켜야 한다. 어른을 공경해야 한다. 다른 사람을 배려해야 한다. 출근시간은 늦지 말아야 한다. 직장에서 공과 사는 구분해야 한다.’와 같이 스스로에게 약속하고 지키는 것이 신념인 것이다. 또 ‘자녀 교육은 이렇게 하는 것이 맞다. 결혼은 꼭 해야 한다. 정치는 보수적이어야 한다.’처럼 사회적·정치적으로 자신만의 기준도 신념이라고 할 수 있다.

이러한 신념은 살아온 배경이나 학습, 주변 사람들의 영향 등으로 자신의 머릿속에 오랫동안 축적되어 형성된다. 그래서 확고한 신념은



생각과 감정, 행동을 지배하는 중요한 기준점이 되고, 사람을 평가하는 요소가 된다. “저 사람은 늘 긍정적이야”, “그 사람은 매사가 불만이야”처럼 평가하는 것도 그 속을 들여다보면 그 사람이 가진 신념에 기인한 것이다.

삶을 살아가면서 긍정적으로 생각해야 한다는 신념을 갖고 있는 사람은 늘 긍정적으로 현상을 바라보지만, 때로는 신념 때문에 세상을 힘들게 살아가는 사람도 있다. 그 신념이 삶에 장애물인지도 모르고 그저 이를 지키기 위해 그 힘든 길을 걷는 사람도 있다.

그래서 신념은 세상을 해석하는 기준이 된다. 세상을 바라보는 기준점이 되고 시간이 갈수록 그 기준에 대한 확고함이 커지는 경우가 많다. 우리가 흔히 “저 고집을 어떻게 꺾어. 그 사람은 매일 왜 그래.”라고 말하는 것은 그 확고한 신념의 차이를 이해하지 못하기 때문이다. 그렇다고 그 누구도 다른 사람의 신념을 없애거나 단념시킬 수는 없다. 오직 스스로 변화하는 것만이 가능할 뿐이다.

이를 소통의 관점에서 보면 신념은 매우 좋은 공감대를 형성하는 요소가 되기도 하고, 반대로 소통의 가장 큰 장애가 되기도 한다. 흔한 예로 같은 정치적 색을 가진 사람들끼리는 공감대가 금방 형성된다. 처음 보는 사람과도 정치적으로 같은 색을 갖고 있으면 그야말로 형동생이 따로 없다. 반대로 정치적으로 다른 색을 갖고 있는 사람들이 만나면 마치 원수라도 만난 것처럼 경계하고 벽을 쌓는 경우를 자주 보게 된다.

그렇다면 소통의 관점에서 이 신념은 어떻게 관리해야 할까? 답은 하나다. 스스로 신념을 개선하고 바꿔 나가는 노력이 필요하다. 무조건 자신의 신념만 고집할 것이 아니라, 다른 사람의 생각을 이해하려고 노력해야 하고, 사회라는 테두리에서 어울릴 수 있는 신념으로

변화시켜 나가야 한다. 특히 다양한 이해관계를 가진 조직에서는 더욱 다른 사람의 신념을 이해하고 수용하는 자세가 필요하다. 소통을 방해하는 신념이 있다면 과감히 제거할 수 있는 용기도 가져야 한다. 다른 사람에 대한 나의 신념이 관계 형성에 방해를 주거나, 소통에 문제를 일으키는 요소가 된다는 신념을 포기할 수 있어야 한다. 그것이 훌륭한 ‘소통자’가 되는 길이다.

### 가치관은 세상을 왜곡할 수 있다

무엇이 그래야 한다고 판단하는 것을 ‘가치관’이라고 한다. 가치관은 옳고, 그릇되고, 나쁘고, 좋은 것에 대한 신념 중에 하나이다.

가치관은 내가 살아가고 있는 삶을 더 좋게 하거나 나쁘게 하는 경험을 만들고 안내하는 원리이기도 하다. 마치 뇌 속에 지도를 펼쳐 놓은 것처럼 나의 모습을 제어하고 보여 주는 기준으로 작용한다. 자신의 행동을 실질적으로 움직이는 토대라고 할 수 있다.

그래서 사람들은 신념과 가치관으로 세상을 일반화하는 경우가 많다. 그런데 이는 매우 위험한 일반화가 될 수 있다. 세상을 일반화할 것이 아니라, 반대로 나의 신념과 가치관을 세상을 토대로 바꿔 나가고 개선해야 한다.

사람들은 누구나 가치가 있는 것을 향해 움직인다. 가치가 없는 것은 버리고 자신에게 중요한 가치에 모든 에너지를 쏟아붓는다. 일이 가장 중요하다는 신념과 가치관을 가진 사람은 워커홀릭(workaholic)이 되고, 가족과의 관계가 가장 중요한 사람은 ‘워라밸(work and life balance)’을 지키려고 노력할 것이다. 돈이나 성공이 가장 중요한 사람은 스타트업(start up) 같은 회사를 창업하거나 돈이 모이는 일에 집중할 것이다.

세상을 지각하는 모습으로 자신을 해석하

고 행동과 감정이 자신의 생각을 지배한다. 그리고 그 생각들은 결국 본연의 인성과 정서를 형성시킨다. 따라서 신념과 가치관은 삶을 살아가는 수단이라고 할 수 있다. 우리가 선택할 수 있는 것이기 때문에 변화할 수 있다.

신념과 가치관을 바꾸면 나의 능력을 다양하게 쓸 수 있다. 그러나 좀처럼 신념을 바꾸려 하지 않는 사람들은 제한된 영역에서 살아갈 수밖에 없고, 사람들과 관계나 소통에서 문제를 일으키는 경우가 많다.

자신이 변하지 않는 이상 세상도 변하지 않기 때문이다. 따라서 다른 사람들과 원활하게 연결되고 소통을 잘 하기 위해서는 신념과 가치관을 변화시키는 노력을 해야 한다.

### 훌륭한 소통의 시작은 신념의 변화에서부터

지금 윗사람과 소통이 되지 않는가? 아랫사람이나 동료들과 소통이 어려운가? 도대체 무엇이 자신을 이토록 불통으로 만들었는가? 다른 사람을 탓하기 전에 스스로를 돌아봐야 한다.

나의 신념과 가치관이 다른 사람들과의 관계를 어렵게 만들지 않았는가? 신념이 나의 삶의 행동들을 방해하고 다른 사람들과의 관계를 가로막고 있다면 과감하게 변화시켜야 한다.

‘나는 단 1분이라도 늦게 오는 직원은 주인 의식이 없고, 책임감이 없는 사람이기 때문에 절대로 좋은 평가를 줄 수가 없다’라는 신념을 가진 팀장이 있다. ‘지각하는 것은 최고의 불성실함이다’라는 신념을 가진 팀장이다. 작년에 성과가 가장 좋았던 오 대리는 이번 평가에서 B를 받았다. 팀장과의 면담 결과 이해할 수 없는 말을 들었다. 성과는 좋았지만 연간 지각을 5번 정도 했기 때문에 좋은 평가를 줄 수 없다는 것이었다. 지각이라고 해 봐야 겨우 10분 남짓인데 그것 때문에 한 해 동안 이뤄낸 나의 탁월한 성과가 묻힐 수 있는 것인가? 많은

동료들이 부당하다고 생각했다. 그러나 ‘지각은 최고의 불성실함’이라는 팀장의 신념이 변화하지 않는 이상 오 대리의 평가 결과는 바뀔 가능성이 없다.

이런 팀장의 평가는 여러 가지 측면에서 오류가 있다. 인사평가를 한다는 것은 여러 평가 항목이 있고 그 중에 근태는 한 부분에 속하는 것이기 때문에 전체적인 것을 고려했을 때 B라는 평가는 공정하지 못하다. 여러 요소를 고려하여 종합적인 평가를 내려야 한다. 그러나 팀장의 신념이 바뀌지 않으면 다른 평가 기준은 높다 해도 자신이 재량으로 줄 수 있는 점수가 낮을 것이다. 결국 팀장의 신념 때문에 아랫사람들이 불합리한 평가를 받게 된다.

사람들과 좋은 관계를 형성하고 원활한 소통을 위해서는 자신의 신념이나 가치관을 계속해서 변화할 수 있도록 노력해야 한다. 다른 사람을 평가하는 자신의 신념 때문에 다른 사람이 힘들어하거나 어려움을 느낀다는 생각이 들면 변화를 고민해야 한다.

신념에서 자유로워지면 사람들과의 관계에서도 자유로워질 수 있다. 사람들과의 대인관계와 소통 능력이 훌륭한 사람들은 결국 자유자재로 자신의 신념과 가치관을 상대에 맞출 수 있고 변화할 수 있다. 내려놓을 때는 내려놓을 줄 알고 앞으로 나아갈 때는 나아갈 수 있는 사람, 다른 사람에게 옳지 못한 피드백을 받았을 때 자신을 스스로 돌아볼 수 있는 사람, 자유자재로 자신을 변화시킬 수 있는 사람이 결국 훌륭한 리더가 되는 지름길이다. **QM**

**유경철** 소통과 공감 대표, 사람들의 변화와 성장을 돕는 컨설턴트로서 기업과 공공기관에서 리더십과 소통 강의를 하며 저술 활동을 하고 있다. 코오롱베니트 인재개발팀·KMAC·PS컨설팅 등에서 근무했으며, 고려대학교에서 경영학 석사를 마치고, 서울과학종합대학원(aSSST)에서 경영학 박사 리더십을 전공 중이다. 2015년 한국 HRD명강사 대상을 받았으며, 저서로 《피터 드러커의 인재 경영 현실로 리트윗하다》, 《문제 해결자》 등이 있다.