

사람의 소통능력은 최고의 경쟁력이다

전미옥 마이스토리 대표

인정하지 않고 인정받을 수 없다

어떤 사람을 떠올리면 그 사람과 함께 연상되며 함께 떠오르는 다른 사람이 있다. 나쁜 관계일 때보다 좋은 관계일 때 더 그런데, 빌 게이츠와 '투자의 귀재'라고 불리는 워렌 버핏이 그런 경우다. 빌 게이츠가 워렌 버핏과의 25년 우정을 기념하며 두 사람이 함께 찍은 사진을 공개한 적이 있는데, '25년의 배움과 웃음'이라는 제목이 붙어있다. 빌 게이츠가 이야기를 하고 있는 옆자리의 워렌 버핏을 쳐다보며 웃음 짓는 사진이다. 두 사람은 25년이라는 엄청난 나이 차이에도 불구하고 긴 세월 동안 우정을 나누며 함께 했다. 그 결정판은 워렌 버핏은 자기 재단이 있는데도 게이츠 재단에 21억 달러라는 거액을 쾌척한 일이다. 그 이유를 묻자 '더 잘 써줄 것 같아서'라는 간결한 대답을 했지만, 서로를 인정하고 장점을 배워나가며 신뢰를 쌓고 좋은 관계를 유지한 사이가 아니라면 도저히 할 수 없는 일이다.

사람은 본능적으로 자신을 인정해주는 사람에게로 마음이 쏠린다. 일터에서 인정받지 못한 샐러리맨은 다른 직장을 알아보고, 부모에게 인정받지 못한 자식은 자꾸 밖으로 돌고, 친구들에게 인정받지 못한 사람은 이리저리 여러 모임을 전전한다. 사람은 자신의 가치를 인정해줄 때 가장 큰 보람과 힘을 얻는다. 어쩌면 돈의 힘보다 더 강할지 모른다. 조금 덜 받아도 내 능력과 가치를 인정해주는 회사로 이직하는 일이 드물지 않은 건 이를 증명한다.

누구든지 꼭 그 사람의 지금 모습을 인정해주자. 좀 내 마음에 흡족하지 않더라도 자꾸 인정하는 말을 하다 보면 인정할 수밖에 없는 사람이 된다. '나를 알아주는 사람을 위해서는 목숨까지 건다'는 말은 이런 관계가 되었을 때 일어나는 일이다. 받고 싶으면 먼저 주는 게 세상 이치다. 나를 인정하지 않는 부

사람의 일이 점점 줄어들고 있다. 놀라운 과학기술의 발전으로 사람의 능력을 대체할 수 있는 일을 찾는 것이 다가올 미래를 준비하는 일이라고 하지만, 아직은 아무도 정확히 알 수 없다. 다만 인공지능도 로봇도 대체할 수 없는 사람의 고유특성을 생각하고 그걸 잘 이용할 수 있으면 되는데, 그 첫 번째 답은 관계를 활용한 소통능력이다. 딱 떨어지는 공식도 없고 패턴도 없는 인간관계에서 사람마다 모두 다른 '케이스 바이 케이스'를 감당할 자, 오로지 따뜻한 마음을 가진 사람뿐이다.

하라면 내가 먼저 부하를 인정해주어야 한다. 상사가 나를 인정하지 않는다면 먼저 상사를 인정해주어야 한다. 이것이 기본 신뢰이자 소통의 첫 단추다.

인간관계에 상상력이 꼭 필요하다

소설 형식을 빌려 인간관계의 비밀을 풀어내는 베스트셀러 작가 레이먼드 조는 자신의 책 〈관계의 힘〉에서 "회사는 갈등을 가장 무서워하네. 실패한 직원은 용서해도 분란을 일으키는 직원은 절대 용서하지 않아"라고 말한다. 이 말대로 회사가 가장 좋아하는 사람은 관계지향적인 직원이다. 보통 직장인의 능력은 업무 능력을 말하기 쉽지만, 조직은 각각 혼자서 일 잘하는 사람을 통해 성과를 얻을 수 있고 생각하지 않는다. 다른 사람들과 협동하고 의견을 조율하며 일을 잘해내는 사람이 많을수록 회사가 성장하기 때문에 직원들의 관계능력을 높이 평가할 수밖에 없다.

여기서 그 모든 직장생활의 스트레스와 긴장이 시작되는데 불필요하게 적을 만들고 있는 사람들이 의외로 많은데, 저 사람과 잘 지내야 한다고 생각한다면 여기서 살짝 마음을 내려놓고 상상력을 발휘할 필요가 있다. 이성의 영역인 이해를 내려놓고 감성의 영역인 상상을 통하면 의외로 문제가 풀릴 수 있다. 저 사람의 현재 상황, 저 사람의 정서를 내 것처럼 생각하며 그의 마음을 읽어보는 것만으로도 한결 받아들일 마음이 생긴다. 짜증을 줄일 수 있고 섣불리 비판하고 상처 주지 않을 수 있다. 어떤 사람과 잘 지내려면 그 사람의 마음이 되어보아야 한다. 내가 좋아한다고 그 사람도 좋아하길 바라기보다, 정말 그 사람이 좋아하고 필요로 하는 것은 무엇일까 생각해보는 것이다.

우리는 보통 그런 노력을 잘 기울이지 않는다. 그리고 이해 못하겠다고 말한다. 먼저 자신의 깊숙한 마음을 들여다보자. '혹시 나는 능력에서든 인간성에서든 어느 쪽에서든 저 사람보다 우월하다고 은연중에 생각하는 건 아닌가?' 이런 질문을 통해 오만함을 끊임없이 깎아내고 자기합리화를 최대한 경계해야 한다. 나도 실수할 수 있으며 나도 부족한 점이 많은 '인간'이라는 점을 인정하는 겸손한 자세가 필요하다. 이것을 갖추면 감성이 가지는 최고의 강점인 '인간미'를 얻게 된다. 그렇게 되면 타인에 대한 생각도 한결 너그러워진다. 다른 사람도 실수할 수 있고 부족한 점이 있을 수 있다. 나 자신에게 갖는 관심의 반을 뚝 덜어서 타인에게 관심을 가질 수 있는 마음의 여유가 있을 때 비로소 상상력은 발휘된다. 인간적인 공감이 형성되면 상대에 대해 말도 부드러워지고 단점도 어느 정도 이해할 수 있게 된다. 사람의 마음은 권위와 논리로는 움직일 수 없다. '공감'과 '존중'을 통해 사람들의 기본적 욕망을 자극하면서 설득할 수 있게 된다. 고 김수환 추기경은 생전에 '사랑이 머리에서 가슴으로 내려오는 데 70년이 걸렸다'고 고백했다. 머리로 이해할 수 없을 때 그 머리로 상상해보자. 그리고 상상을 통해 상대의 가슴에 바로 가 닿을 수 있게 따뜻한 액션을 취하자. 인간관계에서 마법같이 새로운 문이 열릴 것이다.