



## 소통 잘하는 법

마스크 쓰기로 표현되는 코로나19 팬데믹 시대에 요즘 부쩍 ‘소통과 불통’, ‘통합과 소외’ 단어가 회자되고 있다. 코로나19 속에서 양극화, 정치의 계절, 경제위기 상황, 사회적 배제 증가 등이 겹치기 때문인가 한다. 인간 삶과 관계에서 소통은 물과 마찬가지로 너무나 일상적이고 평범하기에 ‘소통’의 의미와 중요성을 지나쳐 버리고, 자신의 소통 능력이나 노력을 의심하지 않으면서 편의적으로 소통을 받아들이고 ‘불통’을 사회와 타인의 책임으로 되돌리는 것은 아닌지 반문해 본다.

가정·직장·조직이나 사회에서 우위에 있는 사람들이 늘 소통을 강조하고 다양한 소통 활동을 하고 있음에도 ‘왜 여전히 우리는 소통을 못하고 있는지’ 의문이다.

윗사람 또는 경쟁자와 소통하는 자리에서 아랫사람이나 상대방은 ‘침묵으로 모든 것을 말한다’는 문화가 소통의 기본인 ‘경청과 공감’의 의미로 받아들여지는지, 아니면 우리가 비난하는 가부장주의·권위주의나 계급·특권의식을 내려놓지 않고 자기 위치와 입장에서 하는 소통을 의미하여 얼마나 허망한지를 보여주는 것은 아닌가 한다.

현대 정보사회에서 상대방은 수평관계를 중시하는 디지털 유목민이 되어 권위주의와 일방통행을 거부함에도 이를 무시하고 소통한다는 것은 또 다른 명령·지시와 강요일 뿐이다. 과연 이를 소통이라고 할 수 있을까 한다.

사회병리의 하나인 스트레스로 새는 사회비용이 연 40조원 이상이라는 조사가 있다. 생애주기에 따라 그 원인이 다르고 여성과 청년층, 생산노무직과 무직층이 더 심하다고 한다. 스트레스가 주원인으로 인적자본의 정신적 손상과 위축을 초래하는 우울증과 자살로 인한 손실 역시 크다. IT 발달로 소통환경을 크게 바꾼 SNS가 ‘소통 방해꾼’으로 지적되기도 한다. IT나 SNS는 소통의 기본인 듣기와 말하기보다는 일종의 ‘통신’에 불과하여 직접적이고 진정한 대화와 공감을 어렵게 한다는 이유에서다.

자신과의 소통, 타인과의 소통, 사회와의 소통에 대해 내가 먼저 솔선하는 다층적이고 입체적 고민이 필요하다. 존중되어야 할 ‘입장 차이’가 ‘신뢰의 걸여’로 나타날 수 있고, 소통의 본질은 ‘스킬’이 아닌 ‘공감과 신뢰’에 달려 있기 때문이다.



다양하고 예측하기 어려운 요즘 세상에서 학습된 교과서적 소통은 '열린 소통'을 방해한다. '환자와 의사'와의 관계에서 의무적이고 형식적으로 대하는 의사 중심보다 환자 중심으로 환자의 기대수준과 눈높이에 맞추는 경청과 대화가 환자만족도와 치료 효과를 높인다는 많은 실증연구는 이를 반증한다.

스티븐 코비 박사는 우리가 소통의 기본인 '대화'를 할 때 알게 모르게 네 가지 잘못을 저지르고 있다고 한다. 상대의 말을 끝까지 듣기 전에 내 생각과 같은지 판단하려는 점, 자신이 가진 증거들에 입각해 질문하려는 점, 자신의 경험과 지식에 따라 조언하고 충고하려는 점 그리고 자신의 생각으로 상대의 행동을 유추하고 해석하려 하는 점이다. 모두 우리가 평소 느껴온 소통의 적이다.

나 자신이 문을 닫아 놓고 자신과도 소통하지 못하면서 일방통행식, 마음이 담기지 않은 또 다른 상명하달이나 통보성 일방 소통을 하는 것은 아닌지를 되돌아볼 때이다. 소통을 위해 다양한 행사와 이벤트에 적지 않은 시간과 비용을 투자하면 소통이 저절로 될 거라는 환상에서 깨어나 자신부터 내려놓고 상대방을 진심으로 대하면 굳이 말을 통하지 않더라도 표정이나 느낌만으로도 소통이 될 수 있다.

SNS와 연계한 소통의 과부하가 일어나고, 정치권과 여론, 각종 언론과 방송에서 가장 빈번하게 말하는 '소통'의 또 다른 불편한 진실은 '나와 너, 우리 사회는 소통하고 싶다는 외침'이다.

직접 얼굴을 보며 대화를 나누면서 타인의 감정과 생각을 읽어내는 소통과 공감 능력이 삶의 여유와 행복을 가져올 수 있을 것이지만, 현실은 그렇지 못하다. 역지사지나 감정이입을 통해 '이심전심' 된다면, 100% 만족은 아니라도 불편하지만 참을 만한 바람직한 소통사회를 열어 갈 수 있다.

불평과 불신으로 인한 엄청난 사회갈등과 비용을 막기 위해 체계적인 소통 인프라와 교육을 통한 동반자 인식과 소통문화를 만들어 가는 '나부터, 작은 것부터, 지금부터 진정한 소통으로 나가는 자세'가 필요한 시기이다.

상기의 사항에 대하여 궁금하신 사항이 있으실 경우 아래 연락처로 연락하여 주시면 보다 자세한 내용을 상담하여 드리도록 하겠습니다.



LK PARTNERS

법무법인 엘케이파트너스



황의동 고문

TEL. 02 565 9801

E-mail. [edhwang@lkpartner.co.kr](mailto:edhwang@lkpartner.co.kr)