

투데이 칼럼

항의의 스피치

스피치 생활에서 되도록 항의를 하지 말고 살아야 한다.

그러나 상사와 동료의 불합리한 처우와 일처리에 항의 하고 싶을 때가 한두번 아닐 때도 있다. 상하관계가 분명한 조직에서 인사평가권이라는 무시무시한 칼자루를 쥔 상사에게 잘못 항의했다간 본전도 못받기 십상이므로 상대의 기분을 덜 상하게 하면서 할 말은 하는 법을 연구해야 한다.

현대는 표현을 한번 거슬리게 하면 상대를 잃고 조직에서는 '유배' 신세를 질 수도 있다. 잘못 항의하면 자기는 물론, 동료도 대신해 항의하다 불이익을 당하게 되므로 항의 스피치는 신중하고 대화방법을 터득해야 한다.

첫째, 상대를 먹여라. 긍정적인 단어를 붙여 상사나 상대를 향한 포문을 열어야 한다. 예를 들면 '앞으로 크게 되실 과장님께서서 이러시면 되겠어요?', '제가 철저히 믿고 있는 과장님이 그러시면 안되지요~' 등 농담성 아무로 시작해 긴장된 분위기를 누그러뜨리는 것도 좋다.

상대는 반말이란 걸 알면서도 마음을 열게 된다. 낯살이 부족한 타 입이면 '팀장님 말이 옳습니다.' 운을 댄 뒤 '그렇기는 하지만~', '그럴 수도 있겠지만~' 하는 상사를 이

기겠다는 생각은 하지 말고 의견을 개진한다는 마음으로 항의해야 한다.

"그게 아니라", "하지만" 등은 피해야 할 단어이고, 상대의 말을 전연 부정하는 듯한 인상을 주어 듣는 사람이 마음을 닫게 만든다. 상사나 상대가 신뢰하는 제 3자를 이용할 수도 있다.

둘째, 2대 8법칙을 이용하라. "가슴에 찔린 말 다 쏟아내고 끝장 봐야지" 하는 항의는 안 된다.

욕하는 심정에 다시 안을 사탕처럼 상대를 몰아 붙여도 백전백패한다. 문제와 감정을 분리한 뒤 하고 싶은 말의 20%만 짧고 굵게 말해도 무슨 말을 하려는지 알아챈다. 대화의 전체를 항의로 해서 안되고 앞부분의 80%는 '요즘 제가 왜 이러는지 모르겠습니다.'라는 말로 돌려 말하다가 마지막 20%지점에서 핵심을 말하는 것이 좋다.

셋째, 이메일 항의는 피하고 직접 해야 한다.

논리적으로 말할 수 있지만 증거의 여지가 많아 상대에게 상처를 준다. 커뮤니케이션에서 보통 언어로 하는 것은 7%밖에 안되고 자세나 태도, 표정인 바디랭귀지는 93%이므로 결코 쉬운 항의라면 직접 대면해서 말해야 한다.

남자는 시각이 발달한 반면 여자는 귀가 발달되어서 여자들로부터의 항의는 반드시 말로 풀어야 한다. 남자가 여자에게 항의할 때에는 '과정'을 말해야 하는데 남자들은 결과 중심인 반면 여자들은 과정중심이어서 교감할 시간이 필요하다. 여자가 남자에게 항의 할 때는 따지는 듯한 인상을 주지 말아야 한다.

넷째, 남성, 여성을 분석하여 특성을 이용한다. 남성들은 여성 직장인들이 '조직

과 개인은 별개'라고 생각하는 경향이 있어 동료애를 내세우면 좋다. 여성 직원이 여성상사에게 항의 할 경우에는 사적인 자리에서 하지 말아야 한다. 남성들은 직장 밖에서도 상하관계가 명확하지만 여성들은 직장을 나서면 사적인 관계가 되기 쉽다.

여성 상사는 아래 직원들이 공식적이고 깎듯하게 대해주는 걸 외적으로 중요하게 여기기 때문이다.

그리고 상사 유형에 따른 항의 방법을 살펴보면 첫째, 명쾌한 걸 좋아하나는 단정형 상사는 혼 날 때 혼 나더라도 단도직입적으로 솔직하게 핵심을 말한다.

둘째, 에너지 넘치는 열정형 상사는 의외로 뒤꿈치에 스타일이므로 '조언을 구하고 싶어요'하며 자문을 구하는 걸로 포장하고 한다.

셋째, 좋은 것이 좋은 온정형 상사에게는 솔직리 등에서 인간적으로 공략하는 것이 좋다.

넷째, 간단한 냉정형 상사는 면담 신청을 한 뒤 조용하게 단골이 이야기하는데 항의 내용을 미리 메모해서 한다.

우리는 활동하면서 항의를 꼭 해야 할 경우는 이와 같은 요령을 활용하면 항의해도 큰 불이익을 당하지 않고 상사나 상대의 마음을 크게 상하지 않게 할 수 있어서 원만한 조직생활을 하는데 효과적이다.



김 양 옥

한국스피치면접컨설팅 대표

사설

우려되는 글로벌 금융위기

중국 2위 부동산 개발업체 헝다(恒大·에버그란테)그룹이 최근 심각한 유동성 위기로 파산 위기에 내몰렸다. 2008년 세계 금융위기를 일으킨 리먼 사태의 재연으로 이어질 수 있다는 우려가 커지고 있다.

실제로 역대 최대 규모의 디폴트(채무불이행) 사태가 발생할 수도 있다. 헝다그룹은 허난성의 빈농 출신인 쑤자이 회장인 1997년 설립했다. 헝다는 지난 해에만 780억달러(약 91조원)의 매출을 올렸으며 280개가 넘는 중국 도시에서 1300여개의 건설 프로젝트를 진행하고 있다.

헝다그룹은 은행에서 거액의 돈을 빌려 토지를 대량으로 매입해 이 토지에서 수많은 건설 프로젝트를 시행하는 방식을 추진했다.

전기차 사업(헝다자동차), 축구 구단 운영(광저우FC), 테마파크(헝다어린월드), 영화 & TV 드라마 제작사(헝타네트웍), 음식료 사업(헝다빙첸), 보험업(헝다생명), 인공지능 & 빅데이터(헝다하이테크) 등 투자

별적으로 확장했다. 최근에는 28조원 규모의 인공섬 건설 프로젝트인 '오션플라워 아일랜드' 프로젝트를 진행하며 이 섬 위에 테마파크와 쇼핑몰, 박물관 등을 건설 중이다.

전문가들은 헝다그룹의 파산이 2008 글로벌 금융위기를 일으킨 '리먼 브라더스' 파산 사태와는 다소 다른 모습이라고 진단했다.

리먼 사태 당시에는 미국의 모기지(주택담보대출) 채권이 전 세계 수많은 국가의 투자자들에게 팔렸다.

채권을 보유하던 다른 나라의 투자자들까지 영향을 미치며 글로벌 금융위기를 야기했다. 헝다그룹의 경우 헝다의 채권을 보유한 투자자 대다수가 중국 현지인이다.

그럼에도 불구하고 부동산 경기 침체가 소비 감소로 이어진다는 점에서 헝다의 파산은 중국인들의 해외 제품, 서비스, 원자재 수요를 위축시키고 이는 세계 시장에도 영향을 미칠 가능성이 크다.

군산 출신 시인화가 안경례씨

군산 출신 안경례 시인화가는 코로나 힐링을 위해 창작 삼매경(三昧境)에 빠져 있다. 코로나 속에서 시와 그림 창작으로 힐링에 앞장서고 있는 것이다.

올해 70대 실버세대인 그는 단순한 화가가 아니다. 시를 쓰는 화가다.

화가이면서 시인인 것이다. 이미 2000년 자유문학 시 부문으로 등단했으며 현재 한국문인협회 회원이다.

그의 시는 곳곳에 진한 '그리움'이 깔려 있다. '참을 수 있을 때까지 참다가' 외로움 견딜 수 없을 때/ 당신을 찾아가면/ 당신은 언제나 그 자리에 그대로 있습니다./ (중략) 내가 외로울 때/ 찾아가달라/ 아직/ 그 자리에 그대로 있다는 이유만으로/ 나는 어떤 외로움도/ 견딜 수 있습니다.

2018년 9월 경기도 고양시 일산서구 킨텍스 제2전시장에서 안경례 부스전이 열렸다. 넓은 전시장을 조각조각 나눠서 함

께 전시한 것이다. 전시장은 개장 이후 대형 전시회 개최와 국제적인 메가 이벤트가 성공적으로 유치 됐다. 안경례 화가의 부스전도 함께 인기가 올라갔다. 실제로 그의 작품을 찾는 발걸음이 줄을 이었다.

작품은 '노을따라' '연(蓮)' '가을, 그 쓸쓸함에 대하여 1, 2' '오월의 길목' '갈대불결' '상고대' '그리운 날' '축복 한 가득' '수련' 등이다.

그는 2013년부터 2015년까지 신수회 경기전에 출품했다. 2015년 평화미술대전 특선 수상 및 2016년 서정아트센터 미술인 회랑 동행전에 참가했다. 2017년 충북미술대전 특선, 2018년 대한민국 미트인 예술대전 우수상을 수상했다.

2019년 프랑스 국제 작품전에도 출품했다. 그는 현재 시화집을 준비하고 있다. 시화집은 시와 그림이 함께 어우러진 것이다. 안경례 시인화가가 우뚝 서기를 기대한다.

사외기고는 본보의 편집방향과 다를 수도 있습니다.

독자재언

위장수사로 디지털 성범죄 근절된다

최근 디지털 성범죄는 n 번방 '박사방' 사례처럼 기존 방식의 틀을 깨는 신종수법으로 진화하면서 증거수집이 곤란하여 기존의 법률로는 이를 효과적으로 단속하고 처벌하기 어려웠다.

하지만, 2021. 3. 23. 공포된 아동 청소년 성보호에 관한 법률(이하 아동법)에서 경찰의 위장수사 특례가 마련되었고, 지난 9. 24.부터 시행된 법률에 따라 우리 경찰은 위장수사를 정식으로 도입하였다.

위장수사란 경찰관이 법원의 허가를 받아 가상의 신분증 제작을 하여 범인에게 접근하여 증거를 수집하거나, 신분을 숨기고 범죄자에게 접근하여 증거를 수집하는 수사를 의미한다. 이에 따라 경찰은 전국시도 경찰청에서 위장수사단 40여명을 선발하고, 위장수사 매뉴얼을 마련하는 등 위장수사 제도의 기반을 마련하였다.

또한, 아동·청소년에게 성적행위를 유인·권유하는 온라인 "그루밍 행위"의 처벌 조항이 신설되었다. 그루밍이란 아동·청소년을 상대로 성적착취를 하기 위해 SNS, 온라인 게임, 채팅 앱 등을 이용해 피해자의 호감을 얻는 수법이다.

성범죄 이전 단계에서 행하는 행위로 기존에 처벌할 수 없었던 것을 개정된 법률에 따라 3년 이하 징역 또는 3천만원 이하 벌금으로 처벌할 수 있게 되었다.

이번 법 개정을 통해 범죄자가 성착취물을 유통하는 과정에서 상대가 경찰일 수도 있다는 불안감을 유도하여 범행을 억제하고, 성범죄 이전 단계인 온라인 그루밍을 처벌하여 사전에 범행을 예방하는 등 선제적인 활동을 통해 디지털 성범죄를 근절하기를 기대한다. 고수인 무주경찰서 순경

사진으로 보는 지구촌 소식

유출 기름 제거 작업하는 작업자들



지난 3일 미 캘리포니아주 헨팅턴비치 오펜지카운티 워너비에서 작업자들이 유출된 기름 제거 작업을 하고 있다. 이번 사고로 최소 12만6000갤런(약 57만6962리)의 원유가 유출된 것으로 알려졌으며 해변이 오염되고 야생동물들의 피해가 잇따랐다.

용기와 희망을 주는 인간을 위한 정론지

"더 좋은 신문, 더 사랑 받는 신문, 독자와 함께하는 신문"을 위해 전주매일의 전 직원들은 '전북 최고의 신문'을 제작하기 위해 최선을 다하겠습니다.

진정한 지방자치 발전을 위해 중앙지를 답습하는 형태를 벗어나 보다 깊이 있게 내 고장 소식을 빠르고 정확히 독자 여러분들에게 전달하겠습니다.

당신의 가려움을 속 시원하게 긁어 드리기 위해 대안적 비판 기능을 강화하고 있으며 한 단계 더 성숙한 네트워크 구축과 함께 지역발전의 수레바퀴를 힘차게 굴리겠다는 약속을 드립니다.

Large graphic illustration of a sailboat on the water with a sun/moon in the background, serving as a background for the editorial notice.