

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 못볼기 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, 동료를 대신해 항의하다 불이익을 당하게 되므로 항의 스피치는 신중하고 대화방법을 터득해야 한다.

첫째, 상대를 띄워라. 긍정적인 단서를 붙여 상사나 상대를 향한 포문을 열어야 한다. 예를 들면 "앞으로 크게 되실 과장님께서 이러시면 되겠어요?", "제가 철석같이 믿고 있는 과장님이 그러시면 안되지요~" 등 농담성 아부로 시작해 긴장된 분위기를 누그러트리는데도 좋다. 상대는 빈말이란 걸 알면서도 마음을 열게 된다. 뇌실이 부족한 타입이면 "팀장님 말이 옳습니다." 운을 댄 뒤 "그렇기는 하지만~", "그럴 수도 있겠지만~" 하는 상사를 이기겠다는 생각은 하지 말고 의견을 개진한다는



김 양 옥

한국 스피치리더십컨설팅 대표

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

둘째, 2대 8법칙을 이용하라. "가슴에 쌓인 말 다 쏟아내고 끝장보아지"는 항의는 안 된다. 목하는 심정에 다시 안볼 사람처럼 상대를 몰아 붙여도 백전백패한다. 문제와 감정을 분리한 뒤 하고 싶은 말의 20%만 풀어 놓아야 한다. 사회경험이 많은 사람들은 20%만 짧고 굵게 말해도 무슨 말을 하려는지 알아차린다. 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 증거로 남아 자충수가 되기도 하고 곡해의 여지가 많아 상대에게 상처를 준다. 커뮤니케이션에서 보통 언어로 하는 것은 7%밖에 안되고 자세나 태도, 표정인 바디랭귀지는 93%이므로 절그러운 항의라면 직접 대변해서 말해야 한다. 남자는 시각이 발달한 반면 여자는 귀가 발달되어서 여자들로부터 항의의 감정을 분리한 뒤 하고 싶은 말이 여자에게 항의할 때에는 '과정'을 말해야 하는데 남자들은 결과 중심인 반면 여자들은 과정중심이어서 교감할 시간이 필요하다. 여자가 남자에게 항의 할 때는 따지는 듯 한 인상을 주지 말아야 한다.

넷째, 남성, 여성을 분석하여 특성을 이용한다.

남성들은 여성 직장인들이 '조직과 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 객관하게 대해주는 걸 의외로 중요하게 여기기 때문이다. 그리고 상사 유형에 따른 항의 방법을 살펴보면 첫째, 명쾌한 걸 좋아하는 단정형 상사는 혼 날 때 내려다라도 단도직입적으로 솔직하게 핵심을 말한다.

둘째, 에너지 넘치는 열정형 상사는 의외로 뒤끝 있는 스타일이므로 "조언 좀 구하고 싶어요."하며 지문하는 걸로 포장하고 한다.

셋째, 좋은 것이 좋은 운정형 상사에게는 술자리 등에서 인간적으로 공략하는 것이 좋다.

넷째, 간단한 냉정형 상사는 면담 신청을 한 뒤 조용하게 단물이 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 일만한 조직생활을 하는데 효과적이다.

사설

익산 국가식품클러스터의 잇따른 기업유치

올해 익산 국가식품 클러스터의 발전 가속화를 기대한다. 잇따른 기업 유치의 소식이 반기운 까닭이다.우부제조 감소기업으로 평가되는 '우리 푸디스'를 비롯해 노인식 전문업체인 '사랑과 선행' 등 4개 회사가 입주 투자 양해 각서를 체결한 것은 국가식품 클러스터의 내일이 밝음을 전망케 한다. 정부가 익산 국가식품 클러스터를 첨단 식품 산업의 중심지로 육성하겠다고 한 것이 다시 생각되는 지금이다. 구체적인 실천 과정으로 전체 150개 기업을 유치하는데 그중 60%에 해당하는 90개의 기업을 연내에 유치시키겠다고 약속한 것 말이다.

그렇게 되면 식품 산업이 활성화 붐을 일으킬 터이다. 그러면 또 청년 일자리 창출도 상당하리라 기대한다.

그래서 여기 전북도와 익산시에 할 말이 있다. 국가식품 클러스터를 위해서 더 힘차게 뛰어라. 밝은 소식이 잇따르고 있는 게 반갑기는 해도 국가식품클러스터가 현재 보여주고 있는 모습은 만족스러운 게 아니다.지나해 보도된 뉴스를 보고 답답해 했던 게 다시 생각나는 것이다.익산의 국가식품 클러스터가 일반 산업단지 수준으로 전락할 위기라고 했는데 다시는 그런 우려가 생겨나지 않게

해야 한다. 전북도와 익산시는 농림식품부의 방침이 실현되도록 앞에서 먼저 분위기를 이끌어 나가야 한다. 국가식품 클러스터는 익산의 발전과 함께 전북의 발전도 약속하고 있다. 익산 시민은 물론이고 도민은 여전히 기대가 크다. 본래 희망했던 바 그대로의 위용을 드러내게 되면 익산시는 그만큼 발전해 있을 게 틀림 없다. 명실공히 국가 식품 산업의 중심지로 우뚝할 터이다.

그리고 도내 농가들에게도 경제적 실익이 상당할 터이다. 전북도와 익산시가 국가식품 클러스터를 위해서 더 많이 생각하고 더 많이 마음을 써야하는 이유이다.

익산 국가식품클러스터가 들려주는 밝은 소식이 더하여 격려차원으로 주문할 것이 있다. 그 어느 기업이고 입주하는 것은 다다익선이 아닐 수 없다. 그 같은 다다익선은 전북도와 익산시의 능력 발휘에 달려 있다. 도내에서는 전주 다음으로 큰 익산이다.

그런데 지난해 말 기준으로 전년도에 비해 인구가 6천 명이나 줄었다. 그래서 현재 29만 4천명을 기록하고 있다.

국가식품클러스터의 발전 가속화에 힘입어 익산의 옛 인구가 다시 회복되었으면 하는 바이다.

고용 불안정 문제 계속 관심 가져야

고용 불안정이 지역 사회의 숙제가 되고 있다. 그래도 전북도는 해결책을 찾기 위해 계속 관심을 가져야겠다. 고용 불안정 문제를 손 놓고 있어서는 곤란하다. 분위기가 갈수록 싸늘해지고 있는 까닭이다.고용을 최지라는 성적표가 변함없이 계속되고 있는데 전북도와 지역의 기성 세대가 너무 조용하다. 일자리를 찾아야 하는 젊은이들만 죽어나고 있지 않다.

정말이지 청년 일자리 창출에 관심을 갖고 대책을 강구해 마땅한 오늘이다. 전북도는 먼저 출신 수범하는 자세로 지역인재 고용의 사례를 많이 보여줘야겠다. 지역의 청년 고용 열기가 아직도 미지근한 것은 부인할 수 없는 사실이다. 외환위기 이후 청년실업률이 가장 높다는 지적에도 불구하고 그와 관련해 전혀 고민하지 않고 있으니 벌일이다. 미취업 젊은이들이나 비정규직에 있는 젊은이들의 고통이 어느 정도인지 감각이 둔한 탓이다.

청년 취업률이 미미한데도 어떻게 끌어 올려 보려는 움직임이 없으니 무슨 이유로 그러는지 답답

하기만 하다. 전북도와 각 시군 지자체와 공공기관들은 많은 젊은이들이 아직도 미취업자로 있음을 직시해야 한다. 일자리가 예전보다 못하더라도 오히려 줄고 있는 현실이 안타깝다. 전북도와 각 지자체는 청년 실업의 현실을 총체적으로 보아야 한다. 청년 실업 내용을 들여다 보면 전북도와 각 시군 지자체가 파악한 그 이상으로 심각하다.

물론 청년 실업 문제는 궁극적으로 정부의 책임이다.정부가 나서서 해결해줘야 할 일이다.그렇다고 전북도의 책임이 면제 되는 것은 아니다. 거듭 말하거니와 청년 고용 불안정 문제는 방관하고 있을 일이 아니다. 그리고 한두 번 해결을 모색해보고 그만 둘 것도 아니다. 그러저러 관찮은 것처럼 넘어가려는 것은 모양이 안 좋다. 일자리 창출이며 청년 고용은 전북도와 각 시군 지자체의 진정성이 관건이다. 그리고 공공기업들의 협조도 필수적이다. 전북도와 각 시군 지자체는 고용안정 전국 최하위 성적표를 두고 이마를 짚어야 한다.

독자제언

무너진 공권력, 이제는 일으키자

신고사건 현장에서 예기치 않은 피습으로 부상을 당하는 경찰관이 1년에 500여명에 이르며 공권력에 대한 도를 넘은 무모한 도전이 갈수록 흉포해지고 있다.

경찰의 정당한 공무집행을 방해하거나 경찰관을 폭행하는 사례가 잇따라 발생하면서 공권력이 심각하게 위협받고 있다.

그렇다면 공무집행사범들은 무엇 때문에 범죄를 저지르까. 첫번째는 술이다.

피해자의 70% 이상이 술에 취해 정신이 없었다.

두 번째는 낮은 공권력이다. 낮은 공권력으로 인해 출동 경찰관에게 아무런 이유 없이 욕설을 하거나 폭행을 일삼는다. 경찰관으로서 가장 힘들고 사기를 떨어뜨리게 하는 공무집행 방해사범, 강력한 처벌과 처리기준 강화로 무너진 공권력을 다시 일으켜 세울 사회적 공감대가 이제는 정말 필요한 시점이다.

백옥섭 고창경찰서 흥덕파출소 순경

구독 · 광고문의 063-288-9700

사외기고는 본보의 편집방향과 다를 수도 있습니다.

사진으로 보는 지구촌 소식

트럼프 "북한과 이미 협상 중이라고 생각"



도널드 트럼프 미국 대통령이 2일(현지시간) 미 메릴랜드주 옥스힐에서 열린 보수주의정치행동회의(CPAC 2019)에 참석해 연설하고 있다. 트럼프는 북미정상회담과 관련해 "이미 우리가 협상 중이라고 생각한다"라고 밝히 북한과 계속해서 협상할 뜻이 있음을 내비쳤다.

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 굴러갈 것이라는 약속을 드립니다.

