

## 제 116호 커뮤니케이션 1단계

효과적인 강의는 원활한 커뮤니케이션 기술과 대인관계 기술이 뒷받침해주고 있습니다. 이번 호에는 커뮤니케이션의 5단계에 대해서 말씀드리겠습니다.

커뮤니케이션 1단계: 상투적 대화를 한다.

"의미 없는 대화란 어떤 것일까? 대화 후에 공허감을 느끼는 내용이나 기억에 별로 남지 않는 내용의 대화일 것이다. 그런데도 사람들은 생활 속에서 그런 대화를 자주 한다. 길에서 만난 이웃이나 공식 모임에서 우연히 옆 좌석에 앉게 된 사람이나 식당 종업원이 손님에게 하는 인사 등은 상투적인 대화일 뿐이다...."

이런 대화에서는 커뮤니케이션 하는 사람들이 대개 주고받을 말을 예상하기 때문에 그 내용에 별로 주의 집중하지 않는다. 만일 일상적으로 건넨 말에 상대가 비일상적으로 답한다면 오히려 난처하거나 무안해질 것이다.....

"인사말은 문자 그대로 인사에 불과한 것이지만 이런 상투적인 대화가 없다면 서로에 대해 머쓱해질 테고 다음 단계의 대화로 발전할 수 있는 계기를 마련해 주지 않는다. '반복되는 일화(episode)에서 관계가 발생한다.'라는 말도 있듯이 매번 볼 때마다 인사를 하는 것은 일종의 벽돌쌓기와 같은 작용을 한다. 한 두 번의 인사로 어떤 관계가 미리 설정되지는 않지만, 시간이 흐름에 따라 암묵적인 관계가 정의될 수도 있다.... 중요한 것은 일단 암묵적인 인상이라도 한번 생각하고 나면 쉽게 변하지 않는다는 사실이다.

"때로 전혀 무가치하게 들리는 인사말도 정말 '뜻'이 실리게 되면 가치도 실리게 된다. 사회학자 어빙 고프만은 '일시적으로 아는 사람들과의 일상적인 대화도 약간의 주위와 노력을 기울이면 많은 사람들을 연결해 준다.'라고 한다...."

크리보노스와 넓은 인사나 대화의 시작은 다음 세 가지 기능이 있다고 한다.

첫째, 그 동안의 부재에서 왕래로의 전환

둘째, 서로의 변화에 대한 노출과 안부 교환

셋째, 앞으로의 교류가 있을 수 있다는 암시"

이상은 <인간 커뮤니케이션>(최성애, 한단북스, 1997)에서 따온 (with permission) 글입니다. "커뮤니케이션의 1단계"는 교수님께서 강의를 시작하기전에 학생들과 상투적인 대화를 나누는 것이 더 높은 단계의 커뮤니케이션(강의 내용)을 이루기 위해 필요한 요소(준비 단계)라는 뜻이 담겨 있습니다. 강의를 시작하면서 학생 전부를 향해 인사를 나누는 것도 좋지만, 강의실에 일이 분이라도 일찍 가서서 간단한 인사말을 몇 명의 학생들과 개별적으로 나누면 더 큰 효과가 있을 것입니다. 그리하실 경우 매번 같은 학생과 인사말을 나누지 않도록 각별히 유의하셔야 합니다.

다음 호에는 "커뮤니케이션의 2단계: 사실은 얘기한다"에 대해 말씀드리겠습니다.

