

## 제 117호 커뮤니케이션 2단계: 사실을 얘기한다.

이번 호에는 계속해서 효과적인 강의를 위한 원활한 커뮤니케이션에 대해서 말씀 드리겠습니다.

커뮤니케이션 2단계: 사실을 얘기한다.

"일상적으로 지나가는 인사말보다는 한 단계 진전된 수준의 대화가 '사실을 얘기하는' 커뮤니케이션이다.... 여기서는 모두 '사실'만 나열할 뿐 아직 개인적인 의견이나 판단은 들어가지 않다. 그래서 이런 사실 대화 단계에서는 두 명이 하는 것보다 여러 명이 참여하는 게 더 흥미롭다. 다채로운 정보가 쏟아져 나올 수 있기 때문이다. 흔히 가십(gossip)이라고 말하는 수다떨기도 이런 대화에 자주 등장하는 레퍼토리이다. 대화 참여자들은 그런 흥거리가 모두 자기 자신과는 무관한 남의 일(사실)일 뿐이라고 생각하기 때문에 아무리 말해도 가슴이 아프거나 입이 아프지 않게 느껴진다...."

"동창회 모임, 명절날 남자 친척들끼리의 모임에도 화제는 주로 이런 두 번째 단계의 커뮤니케이션이다. 왜 그럴까? 왜 여자나 남자가 셋 이상 모이면 이런 '쓸데 없는' 화젯거리로 시간을 때울까? 답은 바로 그런 대화가 쓸데없는 내용들이기 때문이다. 개별성이나 주관, 즉 '나'와 '너'의 의견과 느낌이 개입되지 않기 때문에 마찰이나 충돌을 일으킬 계기가 적은 것이다. 동창회나 친척 모임, 반사회 때마다 '자기'에 대해서 말한다면 그 모임은 아주 피곤하게 될 것이다. 참여자 수가 늘면 늘수록 그 집단에서 형성될 수 있는 '가능한 관계의 수'가 기하급수로 늘어가는데(3명일 때 가능한 관계의 수는 6개이고, 7명만 모여도 그 수가 966개로는다.) 제각각 생각과 판단과 감정을 토로한다면 그 모임은 풍비박산이 날 것이다.

"그러나 이런 '사실 나누기' 단계의 커뮤니케이션에서도 많은 인간 관계가 성립될 수 있다. 참여자들이 알고 있는 정보의 내용, 정보를 얻은 원천, 말하는 태도와 표정 등에서 서로에 대해 암묵적으로 많은 것을 관찰할 수 있는 것이다. 대개 이런 과정을 거치면서 좀더 가깝게 지낼 수 있는 사람인지 아닌지를 알 수 있고, 또 비슷한 사람끼리 소규모의 모임을 이루는 '유유상종' 관계와 사회 관계망(social network)이 발생하는 것이다."

이상은 <인간 커뮤니케이션>(최성애, 한단북스, 1997)에서 따온 (with permission) 글입니다. 토론 중심 교육이 가능한 소규모 강좌를 제외한 거의 모든 강의는 "사실을 얘기하는 커뮤니케이션의 2단계"에 해당됩니다. 물론 강의 내용이 '쓸데없는' 화젯거리라는 뜻이 아니고, 강사의 의견이나 감정이 들어있지 않은 '사실'이 주 내용이기 때문입니다. 아마 그래서 강의 시간에 말을 많이 해도 별로 피곤하지 않는 ("입이 아프지 않게 느껴지는") 모양입니다. 그러니 아래의 명언을 기억할 필요가 있습니다.

"따분한 강사는 자신이 피곤할 때 말을 끝낸다.  
명사는 청중이 피곤해지기 전에 말을 끝낸다."

'사실' 위주 강의를 해도 학생들은 교수님께서 "말하는 태도와 표정 등에서 서로에 대해 암묵적으로 많은 것을 관찰"하고 유대감을 형성하게 됩니다. 비언어적 커뮤니케이션의 효과가 93%나 된다는 연구 결과를 다시 한번 생각할 필요가 있습니다.

다음 호에는 "커뮤니케이션의 3단계: 사실은 얘기한다"에 대해 말씀드리겠습니다.

© 조벽, 2001