

## 제 118호 커뮤니케이션 3단계

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

커뮤니케이션 3단계: 생각과 판단을 얘기한다.

"이 단계에서는 '나'에 대해 약간씩 전달하게 된다. 커뮤니케이션 참여자들은 자신의 생각을 말하고, 자신이 판단한 것이나 결정한 것에 대해 얘기한다. 이것은 이전의 제1단계나 제2단계 때보다 위험 부담이 훨씬 큰 성격을 띤다. 왜냐하면 인사는 지나칠 수도 있고, 사실은 나와 무관한 내용일 수도 있지만, 자신의 주관적 의견과 판단과 결정에 대해서는 '나의 일부'가 들어가기 때문이다. 상대방의 태도에 따라 나의 자기 존중감에 보탬이 될 수 있고, 손상을 받을 수도 있다.

"... 생각과 의견에 대한 화제를 올릴 때에는 말하기 전에 상대방을 살핀다...."

"상대방은 자급 나의 말을 듣고 싶어하는가?"

"상대방은 내 이야기를 경청할까?"

"나는 왜 이 말을 상대에게 하고 싶어할까?"

"나는 나의 생각과 의견을 제대로 전달할 수 있을까?"

"물론 이런 자기 점검은 의식적일 수도 있고 무의식적일 수도 있다. 이 때 너무 자의식에 강하게 지배를 받으면 대화가 딱딱하고 지루해질 것이다. 긴장해서 말을 더듬거나 땀을 흘리는 수도 있다. 또 이야기를 들어줄 상대가 지나치게 심각해서 사로 보조가 안 맞을 수도 있다. 커뮤니케이션이 상호적이라는 것이 이럴 때에 현저하게 드러난다. 자신이 열심히 말하는데, 상대가 하품을 하거나 시계를 들여다본다면 말하는 사람 맥이 빠질 수가 있다.

"... 서로 유쾌한 커뮤니케이션을 했다면, 대화를 나누는 중이나 재화 후에 서로에 대해 많은 의미 공유를 한 느낌이 들고, 이전에 몰랐던 상대방의 의견이나 견해에 대해 알게 된 뿌듯한 기분이 들 것이다. 반대로 뭔가 대화 수준이 안맞고, 자신의 의견이 거부되거나 비판 받았다고 느껴질 때에는 그 커뮤니케이션에서 실패한 느낌이 들것이고, 자신의 일부가 거부당한 것 같은 느낌이 들것이다...."

이상은 <인간 커뮤니케이션>(최성애, 한단북스, 1997)에서 따온 (with permission) 글입니다.

교수님의 개별적 의견과 판단이 섞인 강의는 학생들이 흥미를 느낍니다. 하지만 위험부담(risk)이 따릅니다. '자신'이 학생들에게 노출되기 때문입니다. 아마 그래서 교수님께서 학생들에게 주로 '사실'을 전달하게 되는 모양입니다. "유능한 교수의 핵심 특성 8가지" 중 하나가 흥미유발이라는 점을 다시 말씀드립니다.

다음 호에는 "커뮤니케이션의 4단계: 느낌을 꺼내 보이다"에 대해 말씀드리겠습니다.

© 조벽, 2001