

세계화시대와 국제 비즈니스맨의 매너



이 중 태 부장
대한무역투자진흥공사



세계 어느나라를 방문하든간에 그 나라만이 갖고 있는 독특한 사회 규범이나 예의가 있음을 알 수 있다. 대부분 종교권에 의해 분류되는 생활관습들은 크게는 기독교, 이슬람교, 불교, 힌두교, 등 다양한 종교사회를 이루고 있다. 선·후진국을 불문하고 자신들의 생활관습이 침해되는 것을 원하지 않는다.

세계화시대를 맞아 일반 여행객들 뿐 아니라 비즈니스맨들조차 자칫 범하기 쉬운 행동중의 하나가 현지인들의 관습과 관행을 무시하고 저질르는 잘못된 행

동들이다.

『국제화의 길』의 저자인 톰 피터는 매너란 무엇인가를 아래와 같은 일화를 들어 설명하고 있다.

한 미국인 실업가가 사우디 아라비아의 수도 리야드로 가는 길에 이집트의 수도 카이로에 들러 일박을 하게 되었다. 카이로에 도착한 첫날 밤 다른 여행자들이 그러하듯이 무료한 밤 시간을 보내기 위하여 여행객들에게 잘 알려진 한 나이트클럽을 찾아갔다. 그는 중앙에 비어있는 테이블을 발견하고 웨이타에게 그 자리를 고집했다. 웨이타는 이 자리는

이미 예약되었는 자리라며 다른 자리를 권했다. 그러나 이 미국인은 돈은 얼마든지 더 지불할터이니 꼭 그 자리를 내놓으라고 고집을 부렸다. 바로 이 자리는 자주 오는 사우디의 한 왕자가 예약한 자리였다. 이때 사우디 왕자가 들어오다 이 광경을 보자 난처해진 웨이타는 자초지종을 설명했다. 그러자 사우디 왕자는 미국인에게 자리를 양보해주어도 좋다고 하고는 미국인에게 고개를 끄덕이며 앉으라는 표시를 했다. 미국인은 사우디 왕자가 고개를 끄덕이며 양보하는 것이 몹

시나 불쾌하게 느껴졌던지 미국인 특유의 추잡함을 뜻하는 제스처어로 응대했다. 이날 밤은 그들 사이에 아무일도 없이 지났으나 이 미국인은 리야드 공항에 도착하자마자 감옥으로 직행하는 불행한 결과를 맞게 됐다.

지나치게 무례한 미국인 실업가와 지나치게 복수심에 가득찬 사우디 왕자간에 있었던 극적인 한 예라고 하겠지만 실제 이 지구상에는 서로 지켜야 할 예의를 지키지 않아서 발생하는 갖가지 사건은 아주 흔하게 일어나고 있다.

불문률적인 규범,

에티켓으로 자리잡은 나폴레옹

인간관계를 연결하는 행동과 의사전달을 일정 양식과 합리적인 기준에 의해 불문률적인 규정으로 묶어놓은 것을 에티켓(Etiquette)이라 부르며 이를 행동으로 실천하는 것을 매너라 한다. 원래 에티켓의 유래는 베르사이유 궁전 화원에 붙인 불어의(Estiquier-출입금지)에서 나왔다는 정설이 있다. 따라서 에티켓은 사회생활에서 대중의 의사에 반하는 일체의 행동을 해서는 안된다는 부정적 의미를 갖고 있었으나 점차 이렇게 해야 한다는 긍정적 의미로 발전되었다.

15세기 프랑스에서 발전된 서양 에티켓은 루이 14세 시대에 궁정 에티켓으로 자리잡았고, 루이 16세 시대에 들어와서는 오히려 퇴보하여 프랑스혁명 기간중에는

에티켓이 사라지다시피 했다. 그러다 1830년 나폴레옹이 이를 부활시켜 현대 에티켓의 근간을 만들었다.

처음 궁중과 사원 등의 엄격한 생활 양식에서 비롯된 에티켓이 일반 시민들의 생활 에티켓으로 자리잡게 되기까지는 많은 시간과 사회변화가 있었다. 중세 유럽의 정신적 지주였던 카톨릭 교회와 왕조문화의 영향을 받아 엄격하고 매사에 절제를 강요하여 일반시민들의 자발적 참여와 공감을 얻지 못했다. 따라서 중세에 이르기까지 서양 에티켓은 대중적인 생활 예절과는 거리가 멀었다.

르네상스 이후 새로운 실용적인 생활예절들이 발전되었고 자연 시민들의 의식주생활 사이에 실용적인 에티켓으로 자리잡았고, 형식주의적인 면에서 탈피하여 자유주의적인 형식으로 변화되었다. 아울러 상하수직적인 예의에서 상호 수평적인 예의로 변화되었다.

19세기말에는 프랑스에서 부르조아 사교계의 (관례 - Usage)와 (예의범절 - Civilité)이 나와 현대 서양 에티켓의 교과서가 나왔다. 이와는 별개로 국제간의 외교관례를 규정하는(프로토콜 - Protocole)이 제정되기도 했다.

현대 에티켓은 생활 그대로

현대 사회가 보다 복잡 다단해지고 누구나 시간에 쫓겨 특정한 양식에 구애받으며 사는 것을 싫

어한다. 인간관계에서도 형식적인 틀에 맞춰 이루어지는 것을 거부하고 보다 자연스럽게 만나고 헤어지는 것을 원한다. 따라서 미국과 같은 실용주의 국가에서는 매10년 단위로 에티켓 책자의 개정판을 만들어야 한다는 말이 있다.

대부분의 국가들에서는 에티켓을 가장 상식적인 선에서 이해하려는 노력을 기울이고 있다. 바꾸어말하면 에티켓을 이해하고 이를 실천하기 위해서는 왜 사회생활에서 필요한지를 생각하면서 행동하면 된다. 시대가 변하고 주위환경이 바뀌어도 밝고 건전한 생활을 통해 바른 현실 사회를 이룩하는 역할을 하는 것이 에티켓의 본질적 기능이라는 점은 바뀌지 않기 때문이다.

우리사회를 유지하고 지탱하는 수단이 에티켓을 지키는 매너있는 행동이라면 평화로 조화된 지구촌 공동체를 이루는 길은 국제예절인 에티켓을 이해하고 지키는 길인 것이다.

이런 에티켓의 본질과 역할을 두고 말하면 세계를 활동무대로 뛰고 있는 비즈니스맨이라면 국제 에티켓을 알고 이를 생활화하는 매너맨이 되어야 함은 결코 지나친 요구가 아닌 것이다.

기업의 매너 교육은

말이지는 투자가 아니다

요즘 우리 대기업은 물론 중소기업들이 사원들에게 많은 예산을 투자해가며 국제매너나 예절

교육을 시키고 있다. 필자도 신입사원에서 중견간부 사원에 이르기까지 국제매너 교육을 가르치면서 직장에서 지나치게 경직되어 있는 상하관계나 남녀사원 관계가 새로운 문제를 일으키고 있는 이유는 상호존중과 이해를 배제하는 매너 교육의 부재에 기인한다는 점을 지적한다.

흔히 많은 직장인들은 매너는 그저 갖추면 좋은 것이고 몰라도 무난하다고 생각하는 사람들이 많다. 특히 국제매너를 배우려면 “한국에 사는 사람이 한국식으로 살아가는데 복잡한 서양식 매너를 배우서는 무엇에 쓰느냐”는 반문을 한다. 만일 이들에게 한마디 충고를 한다면 지구촌의 담장이 흐트러지고 안방이 흰히 들여다 보이는 대낮같은 개방화시대에 살고 있는 우리의 현실을 전혀 감안하지 않은 점을 말해주겠다. 우리 것에만 지나치게 집착하려는 고정관념을 과감히 벗어던지고 새로운 국제환경에 적응하는 노력을 기울일 것을 권한다.

국제무역에서는 매너를 갖추지 않은 행동을 보여 사업기회를 놓치거나 성과없는 해외출장으로 금전적인 손실을 야기시키기도 한다. 어디 그뿐인가? 성과없이 출장에서 돌아온 자신의 모습을 직장 상사와 동료들은 어떤 눈으로 바라볼 것인가? 무례하고 불성실한 행동으로 회사의 이미지마저 실추시킨 무형의 피해는 어떻게 보상할 것인가?

매너를 갖춘 비즈니스맨이야말로 가장 경쟁력있는 상품이며 21세기 세계화시대에 한발 앞서는 성공 직장인이 되는 것이다. 이런 의미에서 기업의 에티켓 교육은 결코 밀지는 투자가 아니다.

에티켓이 몸에 베이면

오히려 행동이 자유스럽다

우리는 칩에서 멀어지면 멀어질수록 무례해지기 쉬운 속성을 지니고 있음을 유의해야 한다.

서로가 잘 아는 사회, 자신의 지명도가 높은 사회에서는 자신의 행동 하나 하나에 대해 남의 시선을 의식하며 행동하게 된다. 이는 어딘지 모르게 자신의 모든 것을 알고 있는 주위 사람들에 의해 구속받고 산다는 의식이 짙기 때문이다.

먼곳으로 여행을 가면 자신을 구속하는 사람이 없는 다른 세계에 와있다는 해방감 같은 기분이 들면서 사고력과 행동의 나사가 풀려 생각없이 무례한 행동을 서슴치 않고 저질르기 쉽다.

예를들면 우리가 아는 독일인들은 세계에서 질서외식이 가장 높은 국민이다. 그러나 이들도 독일 국경을 벗어나 남의 나라를 자동차로 달리면 신호위반, 과속 등을 수시로 범한다. 여름 휴가 시즌 프랑스 남부 해안도시 칸느나 니스, 이탈리아의 동부 해안도시 리미니를 가면 지나치다 할 정도로 야한 행동을 하는 사람들 중에는 독일인들의 수도 적지 않게 보인다.



어느 나라에서든지 외국인들이 보여야 하는 자세는 혼기를 앞둔 처녀들의 몸가짐과 같이 한결 같아야 한다. 아무리 정장을 하고 고급 호텔에 묵어도 매너없는 행동을 한다면 무식한 관광객으로 비쳐질 뿐이다. 해외경험이 많고 에티켓을 몸에 익힌 비즈니스맨이라면 어떤 장소에서나 어떤 순간에도 예의를 갖춘 순발력있는 행동을 보이기 마련이다. 이는 자신의 이미지를 충족시키는 효과를 가져다 준다는 걸 너무 잘 알고 있기 때문이다.

기업에 몸담고 있는 비즈니스맨이라도 자신의 이미지가 자사의 이미지와 늘 함께하는 것임을 알고 있는 사람과 모르는 사람과의 행동에는 큰 차이가 있다.

대 기업들이 기업문화를 교육하는 것도 기업 이미지 관리 차원에서 반드시 필요하다는 결론에서 나오는 것이다. 자사의 해외지사원들의 자동차나 사무실 위치 등 세심한 부문에까지 기업이 배려를 기울이는 것도 바로 이런 관점 때문이다.

세계화시대를 사는 현대 비즈니스맨들에게 국제 비즈니스맨이라는 칭호를 붙이지 않아도 에티켓을 지키는 매너를 갖춘 인격체가 되어야 함은 중요하게 인식되어야 한다. 사람은 기본적으로 예의바른 사람을 선호한다는 사실도 기억해야 한다.

현지 관습을 모르면

매너를 모르는 행동을 한다

우리나라와 거래를 하기 위해 지사를 세우거나 생산공장을 세운 기업들 중에는 기대 이상의 성공을 거두어 번창하는 기업이 있는가하면 몇달도 안되 문을 닫고 철수하는 외국 기업들도 있다.

지금 외국인들의 진출이 붐이 일고 있는 중국 수도 북경의 한 고급 호텔내에는 “깨진 꿈들이 모이는 곳”이라는 바가 있다. 이곳엔 중국 시장에 잔뜩 기대를 가지고 날아왔다가 사업에 실패한 외국 비즈니스맨들이 많이 모여 들어 푸념을 나누기 때문에 애칭이 붙었다 한다.

우리 기업들도 중국을 포함한 외국 시장진출에 적극적이다. 그러나 마음만 급해 현지 시장에 대한 치밀한 사전 지식이나 관습, 습관 등의 탐색없이 서둘러 진출하면 역시 깨진 꿈들이 모이는 곳에서 같은 푸념만을 늘어 놓는 신세가 될 것이다.

중견기업 G상사의 신입사원 미스터 김의 출장 경험은 현지에 대한 몰이해와 이로인한 무례로 아무것도 얻지 못하고 돌아온 실

패의 교훈이라 소개한다. 그는 사우디 리야드로 일주일간 상담 출장을 떠나게 됐다. 수요일에 출발하여 목요일에 도착하는 일정을 잡았다. 그러나 이게 웬 날 버락인지 예상대로 도착해 호텔에 체크인을 마치자마자 방문처에 전화를 걸었으나 전화를 받는 사람이 하나도 없었다. 여기저기 걸어도 마찬가지였다. 호텔에 물어보니 이슬람 국가들은 대부분의 회사들이 목요일 오후와 금요일에는 쉰다고 했다. 결국 그는 주말을 맞아 아무일도 못한채 보내고 말았다. 토요일이 되어서야 겨우 몇군데를 약속을 해놓고 찾아가보니 별로 반가워하지도 않을뿐 아니라 약속시간이 지났음에도 상담자는 나타나지도 않은 것이다. 상담중에도 다른 사람과 이야기를 나누거나 본론만 끄집어내면 슬슬 피하고는 했다. 그리고 평상시 마시지도 않는 커피만 자꾸 내놓으며 마시라고 탄창을 부리는데 짜증이 부글 부글 끓어오르기까지 했다. 결국 아무런 상담 실적도 거두지 못하고 수천달러의 출장경비만 쓰고 돌아와 상사에게 눈치만 보이게 됐다.

당연한 결과인데

그후 미스터 김은 모기업체의 중동건설 현장의 부장으로 근무하다 돌아온 대학 선배를 우연히 만나 술을 한잔 하게 되었다. 그는 아직도 분이 사그러지지 않은 상태로 사우디 출장시 겪었던 황

당한 경험을 설명했다. 그의 말을 끝까지 들은 선배는 “나라도 자네같은 사람의 비즈니스맨에게는 똑같은 대접을 했을 걸세”라고 의외의 서운한 반응을 보였다. 한 두잔의 술이 더 오가면서 선배로부터 자세히 설명을 다 들은 후에야 비로서 미스터 김은 돈은 돈대로 다쓰고 오만하고 무례한 한국인이라는 인상만을 남기고 왔다는 사실을 깨닫게 됐다.

당시 휴일조차도 모르게 와서 시간만 소비하던 미스터 김은 심리적으로 초조해질수 밖에 없었다. 그는 사우디 바이어를 만나 자리에 앉자마자 서둘러 비즈니스 얘기부터 꺼냈다. 이들이 상담시 늘 보이는 태도, 일종의 상술이기도 하지만 시큰둥한 반응을 보이자 마치 판매원처럼 구매를 강요하다시피 했다. 성격이 급한 그는 사우디인들이 탄창을 부릴때마다 안전부절했고 우리말로 웅얼거리기도 했다. 그로서는 무심코하는 행동이었으나 상대에게는 결코 좋은 인상을 줄 수 없었던 것은 분명했다. 그는 당시 사우디인들의 홀대나 무례는 바로 자신의 완속하지 못한 매너와 현지 관습이나 관행에 대한 몰이해에서 야기된 것임을 몰랐던 것이었다.

선배는 친절하게 사우디 뿐 아니라 중동지역에서 장사를 하려면 인내심을 갖고 우정을 표시해야 하며 아랍문화와 생활습관을 따르는 것이 비즈니스 매너라고 귀뜸을 해주었다.