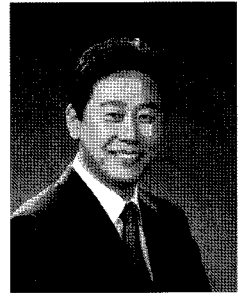


칭찬과 소통의 테크닉



김 경 호 박사
KIMC 김경호 이미지메이킹센터 대표 / 국제문화대학원대학교 교수

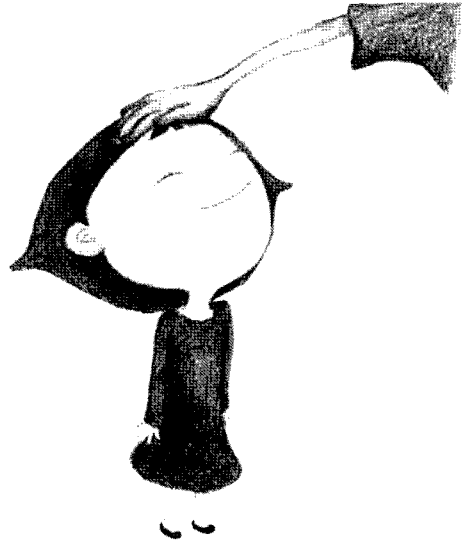
* 칭찬의 테크닉을 배우자!

대인관계에 있어서 소통은 사회적인 이미지를 형성하는데 매우 중요한 역할을 한다. 소통의 가장 중추적인 요소가 대화이고, 대화를 매끄럽고 설득력 있게 하는 것이 바로 칭찬이다. 우수한 인재나 유능한 직을 내편으로 만들기 위해서 칭찬을 최고의 무기로 활용하는 것은 전략중에서도 최고의 전략이다. 그런데 이렇게 중요한 칭찬도 테크닉이 부족하거나 아차 실수하게 되면 욕이 되고 만다.



칭찬할 때 조심해야 할 것이 있다. 칭찬을 반복하거나 성의 없는 칭찬은 차라리 안 하는 편이 낫다. 직장 상사나 웃어른을 칭찬해야 할 때나 특히 처음 만난 사람을 칭찬할 때도 각별히 신경을 써야만 한다. 자칫 잘못 하면 오해를 사기 때문이다. 이왕 칭찬을 하려면 효과적으로 해야 한다. 옛말에 '칭찬은 없는데서 하고 욕은 앞에서 하라' 는 말이 있다. 당사자가 없는데서 욕을 하면 사람들의 입에서 돌고 돌아 나중에 큰 싸움이나 기 쉽지만, 당사자가 없는데서 칭찬을 하면 입에서 입으로 돌고 돌아서 상대방의 귀에 들릴 때의 효과가 증폭되게 되므로 동시에 두 사람 사이에 신뢰가 형성되어 좋은 관계로 이어지게 되는 것이다.

칭찬은 여러 사람이 있는 곳에서 할수록 효과가 크다. 칭찬은 둘만 있는 자리에서 보다는 다른 사람들이 있는 자리에서 하는 것이 효과적이다. 훌륭한 일을 여러 사람에게 알리는 목적도 있지만 칭찬받는 사람의 입장을 배려하는 성의 있는 인상을 심어주는 것이다. 그리고 간단하게 해야 한다. 칭찬은 짧게 하는 편이 좋다. 칭찬이 길어지면 같은 말이 되풀이되기 쉽고 긴장감이 사라져 모두에게 지루한 느낌을 주게 되고, 잘못하면 빈정거리기 위한 것으로 오해를 불러일으킬 수도 있다. 또한 칭찬은 크게 하면 좋다. 별이나 꾸중은 작게 끝내도 칭찬은 크게 하는 것이 좋다. 그리고 작고 사소한 일이라도 칭찬할 일이 있다면 주위 사람들이 다 들을 수 있도록 크게 칭찬하는 것이 좋다. 다만, 칭찬을 받는 사람이 내향성이거나 지극히 소극적일 때에는 민망해 하거나 얼굴을 붉히지 않도록 유의할 필요가 있다.



칭찬은 즉시하면 좋다. 장소 여하를 가리지 말고 칭찬할 일이 생기면 바로 칭찬하는 것이 좋다. 칭찬을 아끼고 있다가 기회를 놓치거나 잊어버리기가 쉽기 때문이다. 기대하지도 않았는데 받는 칭찬은 효과가 배로 늘어난다. 특히 적당한 꾸중과 병행해서 던지는 칭찬은 애정과 관심을 포함함으로써 더 큰 효과가 있다. 또한 칭찬은 갑자기 하는 것이 효과가 크다. 생각지도 않은 선물을 갑자기 받는 느낌을 주기 때문이다.

심리학자들의 칭찬에 대한 실험 사례가 있다. 세 가지 방법으로 실험을 했는데 가장 효과적인 방법을 찾아보기로 하자.

첫째, 칭찬으로 시작해서 칭찬으로 끝낸다.

둘째, 처음에는 단점을 지적하다가 나중에 칭찬한다.

셋째, 처음에는 칭찬하다가 나중에 단점을 말한다.

이 실험 결과 첫째 방법의 반응은 '나에게 무슨 속셈이 있나?', '호락호락하겠군!' 이라는 느낌을 주기 쉽고, 둘째 방법의 반응은 단점을 들을 때는 긴장하다가 반전되어 호의적인 이미지를 얻게 되었으며, 셋째 경우의 반응이 가장 나쁘게 나타났다고 한다. 따라서 칭찬을 가장 효과적으로 하려면 약간의 긴장감을 조성한 후에 갑자기 칭찬을 하는 것이 듣는 사람에게 가장 기분 좋은 칭찬이 된다.



소통에 있어서 칭찬을 하는 것도 테크닉이라고 할 수 있지만, 칭찬을 받는 자세도 중요하다. 다른 사람들이 자신을 칭찬할 때 너무 겸손한 나머지 부정을 하거나 거부하는 것은 예의가 아니다. 칭찬에 담긴 뜻을 격려로 알고 진심으로 감사할 줄도 알아야 한다.

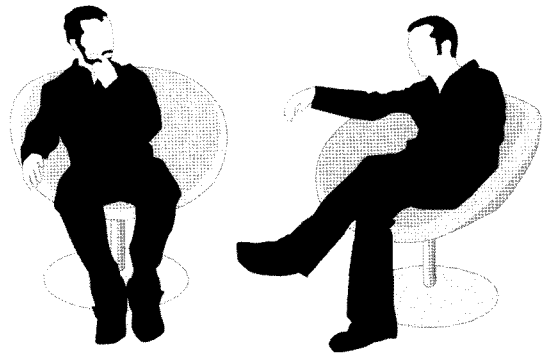
칭찬은 대인관계의 비타민이다. 늘 상쾌한 기분을 만들어 준다. 남을 칭찬하기에 인색하거나 심리적으로 싫어하는 사람들에게 피테는 다음과 같이 말했다. “타인을 칭찬하면 자기가 낮아지는 것이 아니라 오히려 자기를 상대방과 같은 자리에 올려놓는 것이다.” 칭찬의 위력을 알고 싶으면 바로 지금 옆에 있는 사람을 칭찬해 보면 된다.

*** 대화의 테크닉을 배우자!**

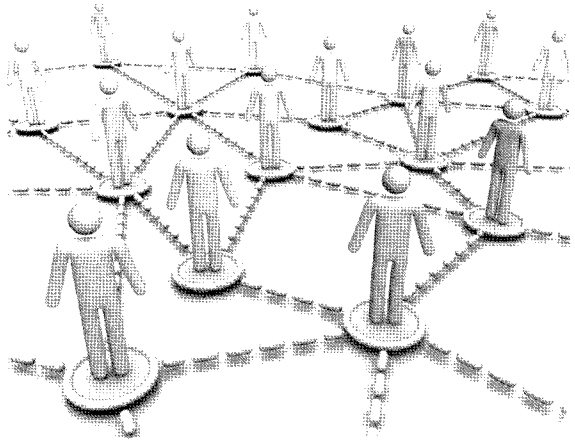
대화라는 것은 다른 사람에게 자신의 의견을 전달하는 행위라고 할 수 있겠으나, 소통의 정확성을 전제한 다면 다른 사람의 의견을 들어주는 것이라고 해야 옳을 것이다. 다른 사람의 의견을 들어주는 방법 중에 하나가 핫 버튼(hot button)의 찾아 듣는 것이다. 핫 버튼이란 말을 그대로 직역하면 '뜨거운 단추'라고 할 수 있으나, 대화법에서는 핵심적인 말을 의미한다. 상대방의 말 속에 숨어있는 핵심을 신속히 간파하고 대응하는 것은 대화의 키워드를 찾는 일이고 고객만족의 첫 번째 과제이기도 하다. 특히 시간에 쫓기는 상황에서의 만남이거나 상대방을 설득해야 하는 상황이라면 구구절절 댄도는 말보다는 핵심을 찌르는 한마디 말이 설득력이 클 수도 있다.

두 번째는 맞장구 활용하는 일이다. 맞장구를 잘 활용하는 사람은 상대방으로 하여금 마음의 문을 열게 할 뿐 아니라 호의적이고 즐겁게 만든다. 맞장구는 추임새와 같은 역할을 하므로 상대방으로 하여금 마음의 문을 열게 하고 경계심을 누그러뜨리며 동의를 빠르게 되고 신이 나게 만드는 역할을 한다. 맞장구는 대화의 양념이다.

셋째는 2-3-1 화법이다. 2.3.1 화법은 모든 대화의 기본이다. 귀가 둘이니 상대방의 말을 두 번 듣고, 두 손과 입을 합쳐 세 번 맞장구를 쳐주고, 입은 하나이니 한 번만 말하라는 의미이다. 두 번 듣고 세 번 맞장구를 쳐주면 상대방은 마음속에 숨겨 두었던 이야기까지 나오게 만든다. 그러는 사이에 대화의 전략과 대응을 신중히 할 수 있어 유리하다.



넷째는 Yes-But 기법이다. 이 방법은 거절을 효과적으로 하는 방법이다. 모든 사람들은 상대방이 자신의 말에 흔쾌히 동조하기를 기대한다. 따라서 일단 동의하고 난 후에 상황과 입장에 따라 '그러나'라고 설명하면 상대방의 감정을 거슬리지 않고 거절할 수 있다. 다른 사람에게 호감을 주고 자신의 의견을 가장 바람직하게 표현하는 것은 누구나 희망하는 일일 것이다. 그러나 그 방법을 모르면 실수하기가 쉽고 서로의 이성에 오해를 싣기 쉬운 결과를 낳을 수 있고, 감정에 크고 작은 상처를 줄 수 있기 때문에 조심할 필요가 있다.



◎ 전화로 호감을 주는 방법을 배우자!

-한국인들은 전화(휴대폰)를 많이 사용한다. 전화는 상대가 보이지 않지만 확실하게 다가오는 이미지이다. 또한 얼굴이 보이지 않기 때문에 상대방이 오해하기 쉽다. 웃으면서 받아도 보통으로 느껴지고, 보통 표정으로 받으면 오히려 투명스럽게 느껴지기 쉽다. 따라서 전화벨이 울리는 순간부터 마음과 얼굴표정에 어떠한 준비가 되어 있어야 한다. 그 준비 여하에 따라서 상대방에게 느낌이 전달되기 때문이다. 특히 잘못 걸려온 전화에 불친절하거나 짜증스럽게 반응하지 말아야 한다. 상대방이 요금을 지불하면서 일부러 잘못 걸 이유가 없기 때문이기도 하지만, 나쁜 이미지로 치명상을 입게 되기 쉽고, 자신을 자연스럽게 홍보할 수 있는 절호의 찬스를 놓치는 결과가 되기 때문이다.

〈매너있게 전화를 받는 방법〉

- 벨소리는 3번 이내에 받는다.
- 바른 자세와 태도로 받는다.
- 수화기는 왼손, 오른 손엔 메모를 위한 펜을 준비한다.
- 밝고 친근하며 분명한 목소리로 받는다.
- 마음과 얼굴에는 밝은 웃음을 띠고 받는다.
- 중요한 대목은 복창을 하면서 메모한다.
- 상대방의 이름을 기억하고 호명해 준다.
- 반드시 해피콜(답신)을 한다.





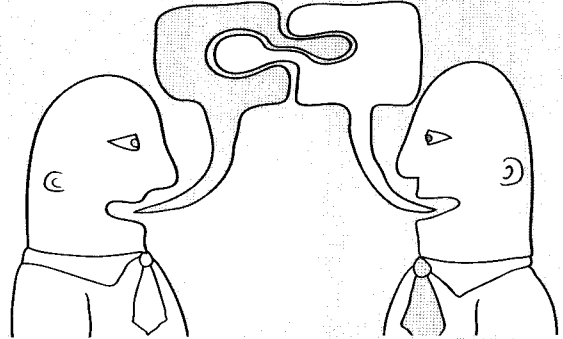
전화대화의 세 가지 유의점이 있다. 첫째, 직접 대화와 전화 대화의 차이이다. 상대방과 직접 대화를 할 때에는 얼굴표정과 느낌을 통하여 상대방의 의도를 분별할 수가 있으나 전화대화 시에는 목소리와 분위기에 의해서 정보가 전달되므로 자신의 의도와 다르게 오정보가 전달될 가능성이 크므로 주의해야 한다.

사람의 심리는 상호 친근 거리에서 얼굴을 마주 볼 때와 그렇지 않을 때의 심리적 차이가 있다. '웃는 얼굴에 침 못 뱉는다' 는 속담처럼 단순히 목소리를 통해서 전달하는 정보보다는 얼굴을 마주보면서 대화할 때 상대방의 의견을 거부하거나 묵살하기가 어렵게 된다. 또한 상대방의 심리적 변화에 있어서 이해성 및 수용성의 차이가 나타나게 된다.

둘째, 플러스 감정을 발생시켜야 한다. 다른 사람에게 자신의 의견을 전달할 때에는 누구나 동의를 구하거나 긍정적인 답변을 기대한다. 그렇게 하려면 상대방으로 하여금 긍정적인 감정 즉, 플러스 감정을 발생시킬 필요가 있다. 얼굴이 보이지 않는 상황에서의 호소력과 설득력은 그 힘이 소실되기가 쉽기 때문이다. 이때 무엇보다도 중요한 것이 신뢰와 신용이다. 신용이 있는 사람은 어느 누구에게나 긍정적인 답변을 받아들이기가 쉽다. 신용이 아니라 시늉만 내던 사람들은 부정적인 대답이 돌아오기 마련이다.



셋째, 전화 속에서는 예의 바른 자세가 더더욱 요구된다. 상대방의 자세나 표정이 보이지 않기 때문이다. 사람의 목소리는 자세와 태도에 따라 달라진다. 부동자세로 받는 전화와 누워서 받는 전화는 확연히 느낌으로 차이가 있기 마련이다. 바른 자세와 태도에서 호감이 전달되고 정보의 정확성과 설득력이 높아지게 된다.



넷째, 대인관계에 있어서 모든 대화에는 절제 된 언어의 사용이 필요하다. 정보가 넘치는 복잡

한 세상인 만큼 사람들의 머릿속도 복잡하다. 하고 싶은 이야기를 명쾌하고 간결하게 표현하는 습관을 갖자. 우린 때로 본론을 이야기하기 전에 서론이 너무 길거나 부연설명이 장황해 지는 경우가 있다. 말을 너무 우회적으로 해서 상대의 심증을 파악하기 위해 집중해서 듣느라 불필요한 에너지를 소비하기도 한다. 항상 주제를 명확히 하고 무엇에 대해 이야기 하는지 정확하게 표현해야 오해가 없고 왜곡되지 않는다.

대화와 소통에 있어서 긍정적인 표현 또한 효과적이다. 어떤 부정적인 표현이라도 긍정적으로 바꾸어 말할 수 있다. 싫어하는 것을 이야기하기보다 좋아하는 것을 말하면 그 사람의 이미지가 훨씬 더 긍정적으로 보인다. 예를 들면 ‘나는 빨강색을 싫어해’ 보다 ‘나는 초록색을 좋아해’ 라는 식이다.

늘 불평불만이나 다른 사람을 비난 하는 사람은 매력이 없다. 자신을 표현함에도 겸손이 지나쳐 자기비하를 하는 사람도 마찬가지다. 그것은 남에게 겸손하게 보이기보다는 자신이 표현한대로 상대방에게 그림이 그려져 각인되어질 뿐이다. 그리고 현재 진행형의 내용을 사용해야 한다. ‘내가 젊었을 때는...’, ‘~을 했더라면’ 을 자주 하는 사람이 있다. 믿거나 말거나 화려했던 과거를 자꾸 이야기 하는 사람은 왠지 측은해 보인다. 현재에 만족하지 못하거나 자신감이 부족한 사람들이 많이 사용하는 언어 습관이다. 또한 ‘내가 성공만 하면...’, ‘내가 돈을 벌고 나면...’ 등의 미래형을 너무 많이 사용하는 사람도 현실감이 없어 보인다. 심하면 허풍이 있어 보여 신뢰감을 잃을 수도 있다. 현재, 지금 내가 하고 있는 일이 무엇이며 목표를 위해 얼마만큼 노력하고 있는지를 알려야 한다.

정성껏 공감하는 자세도 상대방에게 호감을 준다. 진정한 리더는 독선이나 독재가 아니라 남의 말을 귀기울이며 듣는 것이다. 말 듣기에 강한 사람이 인간관계에 성공한다고 한다. 상대방을 내 사람으로 만들고 싶거든 마음으로 듣고 진심으로 공감하고 반응해야 한다. 만약 상대방의 마음을 굳게 닫아 버리고 싶다면 계속 내 이야기만 하면 된다. 다른 사람에게 듣고 싶은 말이 무엇인가를 생각해 보면, 내가 해야 할 말이 어떤 것인가를 알 수 있다. 이 순간부터 다른 사람에게 듣고 싶은 말을 내가 먼저 해보자!