투데이 칼럼

업무지시에 효과적인 스피치

김 양 옥
전주교대 평생교육원 교수

우리는 누구나 가정, 직장, 사업체, 단체 등의 조직을 통해 생활한다. 구성원은 조직 속에서 상호 의사소통하면서 조화와 균형을 이루며, 자기와 다른 사람의 이익이 될 수 있는 생활을 해야 한다. 특히 상하조직의 구성원들 사이에는 많은 업무 지시가 있는데 어떻게 하면 효과를 잘 낼 수 있을까를 생각해 보자.

일을 시킬 때 이런저런 핑계를 대가며 기피하는 부하 직원을 잘 다루려면 기선 제압부터 잘 해야 한다. 모든 일을 긍정적으로 받아들이는 부하 직원들에게 서두에 칭찬해서 기분이 좋도록 하는 화법이 중요하다.

첫째, 상대의 거절을 전제로 한 지시를 내린다. '자네도 일이 많은 건 알지만', '기한이 촉박하다는 건 알지만', '갑자기 이런 말해서 당황스럽겠지만'하는 식의 표현으로 사전에 반발을 차단하는 것이다.

그런데 이 방법은 말하는 태도에 따라 뭔가를 지시한다기보다는 개인적으로 사정하는 듯 한 느낌을 줄 수도 있다. 부하 직원에게 억지로 일을 떠맡긴다는 인상을 주지 않기 위해선 절대로 마음 약한 티를 내선 안 된다.

지나치게 조심스러운 말투나 지시 전달력을 익히기 때문에 일을 하면서도 불만을 품게 할 수 있다. 최대한 사무적인 억양과 표정으로 이 일을 마땅히 그가 해야 할 일이라는 점을 인식시켜야 한다.

둘째, 처음부터 '이것은 공적인 지시사항이다' 라고 강하게 나가면 반론이 불가능해진다. 하지만 이런 방법은 인간미가 떨어지고 자칫하면 상사로부터 권위의식을 드러내는 것으로 오해받기 쉽다.

가장 효과적인 지시법은 먼저 '자네라면 해줄 수 있지?'라는 기대와 신뢰를 담은 메시지를 전달하는 것이다. 자기주장이 강한 부하 직원일수록 '자네한테 이 일을 맡기고 싶다'라는 상사로서의 전폭적인 기대가 실린 표현에 약하다. 그는 이 한 마디에 어깨가 으쓱해져서 내키지 않는 일이라도 열심히 할 것이다.

셋째, '이렇게 하면 된다' 라는 구체적인 일의 방법을 제시해 주는 것이다. 방법이 제시되면 예측이 가능해지기 때문에 기대에 부응하려는 마음이 솟아나게 된다.

또는 전체 일의 양을 말해 준 다음 '이것만 해주기 바란다' 라고 한계를 정해주는 것도 부담감을 덜어주는 하나의 방법이다.

넷째, 일의 의미를 납득시키는 것이다. 부하직원이 지금 시키는 일을 싫어하는 것은 일의 의미를 제대로 이해하지 못했기 때문일 수도 있다. 언뜻 시시하게 생각했던 일인데 알고 보니 꼭 필요하고 중요한 일이었다는 판단이 들게 하는 것은 지시하는 사람의 몫이다.

비록 손만 많이 가고 하찮은 잡일처럼 보이는 업무도 큰 틀을 짜기 위해서 꼭 필요한 일이며, 특히 핵심적인 부분과 깊은 관련이 있음을 차근차근 설명해서 납득을 시킨다. 그만큼 가치가 있는 일이라는 사실을 알게 되는 것만으로도 부하 직원의 태도는 달라질 수 있다.

다섯째, '복창을 시킨다'라는 의미로 지시를 내린다. 간단한 장소, 시간, 위치 등을 복창을 시키든지 되물어 봐야 한다. 물류회사라면 B창고인지, D창고인지 정확하게 지시를 내려야 하고 지시받은 자는 정확하게 알아야 착오를 내지 않는다.

일을 하고 난 다음 서로 난처한 일이 없어야만 서로의 관계가 원만하게 되고 후회하지 않는 일을 하게 된다.

일을 시키는데 가장 중요한 것은 명령의 화법이 아니라 자발성을 이끌어 내는 협의의 화법이 좋으니 잠시 생각의 여유를 갖고 침착하게 내용과 태도를 점검하여야 한다. 상사나 윗사람이라고 해서 우유부단하거나 강압적인 태도와 내용으로 자발적인 협력을 이끌어 내지 못한다.

누구나 명령받기를 싫어한다. 특히 요즘은 개성이 뚜렷한 시대이므로 협력을 바라며 감성의 화법으로 공감을 갖게 하는 것이 좋다.

자기의 상사고 윗사람이라 해도 겸손하며 감성지수를 배양하는 사람이 될 때 효과적인 스피치를 할 수 있다. 이것이 어느 직장이나 단체 등의 구성원으로써 원만하고 존경받는 자가 되는 방법이 될 수 있다.

사진으로 보는 지구촌 소식

중국 반환 27주년, 홍콩기 게양하는 의장대

1일(현지시각) 홍콩 골든 바우히니아 광장에서 경찰 의장대가 홍콩의 중국 반환 27주년을 기념해 홍콩기를 게양하고 있다. 홍콩은 1997년 7월 1일 영국으로부터 중국에 반환돼 특별행정구가 성립됐다.

후지산 등반 시즌 시작, 입장객 일일 4천명으로 제한

후지산 등반 시즌 첫날인 1일 일본 야마나시현 후지산 매표소에서 미예약 등산가들이 표를 구입하고 있다. 유네스코 세계문화유산인 후지산은 매년 7월 초부터 9월 초까지 두 달간 등산로가 개방된다. 입장은 하루 4천 명으로 제한되며 3천 명은 예약으로, 1천 명은 현장 매표로 입장한다.

사 설

제8회 청록빛 그림전시회

제8회 '청록빛 그림 전시회'가 지난 6월 21일부터 27일까지 전북예술회관 기스락 2실에서 열렸다. 참여한 사람은 양희영, 조경아, 이용숙, 이현정, 서철심, 김수영, 이혜경, 임지숙, 임문순, 양혜연 씨 등이다.

지도 강사는 서완호 화가였다. 이번 청록회 그림 전시회는 인물화가 많은 것이 눈에 띄었다. '청록빛 그림' 모임은 지난 2010년 9월 결성됐다. 그 뒤 2012년 12월 제1회 전시회로 '솔직한 전시회'를 전북예술회관에서 가졌다.

2013년 3월 제2회 전시회는 전주시민 놀이터 상설 기획 전시회로 열었다.

같은 해인 2013년 12월 '제3회 전시회'는 전주 남부시장 청년몰 상설 전시장에서 개최했다. 전시회 테마는 '상인과 함께 하는 어울렁 더울렁 미술 친구'였다.

당시 전시회 부제는 '시장 상인 인물화전'이었다. 2014년 12월 제4회 전시회는 전주 삼천문화의 집에서 열었다.

이어 2015년 12월 제5회 전시회를 전북예술회관에서, 2018년 9월 제6회 전시회 '나의 쉼'을 한국도로공사에서 각각 가졌다.

2020년 1월부터는 모임 이름을 '청록빛 그림'으로 바꾸고 같은 해 12월 제7회 전시회를 전북예술회관에서 열었다. 한편 현재 '청록빛 그림' 모임의 사무실은 전주시 완산구 삼천동 '삼천문화의 집'에 있다.

'청록빛 그림' 모임의 조경아 회장은 '청록빛 그림'을 가리켜 "투명한 공간의 시각화에 마음이 사로잡히어 우리가 함께 만든 추억"이라고 말했다.

'청록빛 그림' 모임이 앞으로도 변함없이 "드러내지 않아도 보이고, 보이지 않아도 드러난다."는 회원들의 바램처럼 꾸준히 발전하기를 기대한다.

허송세월 새만금 개발

새만금 신시도 부근에 골프장과 리조트를 짓겠다는 계획이 11년째 표류하고 있다. 다급해진 새만금개발청이 중소기업중앙회와 협약을 맺고 공공기금 투자를 독려하겠다고 나섰다.

민간 우선 협상자 선정 이후 10년이 넘도록 업체 봐주기로 일관하다 급기야 공공기금에 손을 벌리는 것 아니냐는 지적이다.

군산 신시도와 야미도를 잇는 새만금 관광 레저용지는 골프장과 리조트 등 복합 레저시설 조성이 일찍이 예정된 곳이다.

지난 2013년, BS산업과 (주)한양건설 등으로 꾸려진 민간 컨소시엄 새만금 관광레저(주)가 9천 억 투자를 제안하면서 우선 협상자로 선정된 바 있다. 그러나 우선 협상자 지정 11년이 지나도록 허허벌판으로 방치돼 있다.

지침상 우선 협상자 선정 후 90일 안에 사업 계약을 맺어야 했다. 하지만 본 계약을 체결한 건 5년 뒤인 2018년이다. 계약 체결 후 최대 5년 이내 착공해야 한다는 관련법을 어긴 지도 1년이 지났다.

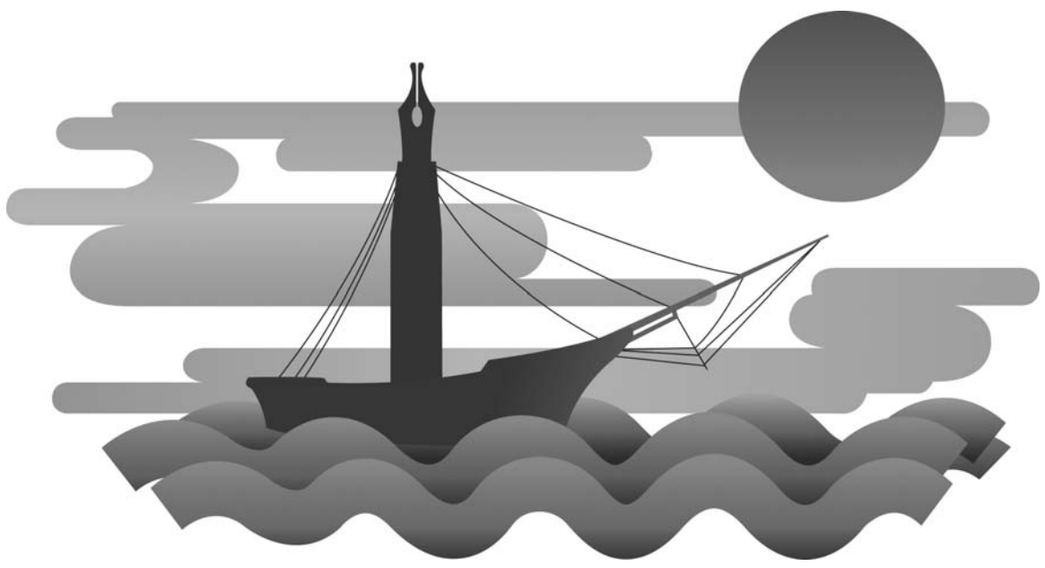
관련 회사는 "지금까지 개발 사업은 코로나 이후에 여러 가지 형태의 부동산 침체, 저하 등으로 지지부진 했다."고 말한다.

그러나 애초 개발청이 사업을 맡기 무리였던 민간 기업에 사업권을 내줘 문제를 초래했다는 지적이 제기된다.

사업이 무기한 지연되자 새만금개발청은 공공 기금에 손을 내밀고 있다. 중소기업중앙회와 업무 협약을 체결하고, 중앙회의 노란우산 기금, 지방소멸 대응 기금 등 공공기금을 끌어다 사업비를 충당하겠다는 것이다.

새만금개발청은 새만금의 신속한 개발을 위해 설립됐다. 그러나 허술한 사업자 선정과 계약 지침 위반으로 10년 이상 세월을 흘려보냈다. 뒤늦게 공공기금 유치까지 추진하면서 빈축을 사고 있다.

사외기고는 본보의 편집방향과 다를 수도 있습니다.



용기와 희망을 주는 인간을 위한 정론지

"더 좋은 신문, 더 사랑 받는 신문, 독자와 함께하는 신문"을 위해
전주매일의 전 직원들은
'전북 최고의 신문'을 제작하기 위해 최선을 다하겠습니다.

진정한 지방자치 발전을 위해
중앙지를 답습하는 형태를 벗어나 보다 깊이 있게
내 고장 소식을 빠르고 정확히 독자 여러분들에게 전달하겠습니다.

당신의 가려움을 속 시원하게 긁어 드리기 위해
대안적 비판 기능을 강화하고 있으며
한 단계 더 성숙한 네트워크 구축과 함께
지역발전의 수레바퀴를 힘차게 굴리겠다는 약속을 드립니다.

인간중심 · 도덕중심 · 지역중심 전주매일