

리더십의 원칙 경청



“지혜로운 사람은 들으며 배움을 키워갈 것이다.” (잠언 1:5)

저자: 존 슈록 (사업가)

이 원칙에서 발견된 핵심 개념에는 밑줄 그으세요.

‘경청’은 ‘듣거나 주목하려고 노력하다’ ‘주의를 기울이다’ ‘조언을 언다’는 의미를 갖는다. 잠언에서 “지혜로운 사람은 들으며...” 라고 한 말씀은 지혜로운 사람이라면 경청을 잘하는 사람이라는 뜻이다. 지혜로운 사람들이 경청하는 이유는 경청하면 더 지혜로워진다는 것을 그들이 알기 때문이다. 경청을 잘하는 사람들은 더 많은 배움을 구한다. 지혜는 유전된 선물이 아니라 경청과 배움, 그리고 관찰과 이해를 통해 얻어진다.

경청하는 사람들은 보통 다음의 네 가지 특성을 지니고 있다.

1. 그들은 경청과 말하기가 훈련된 사람들이다.
2. 그들은 진실을 구하는 사람들이다. 그들은 ‘누가 옳은지 who is right’가 아니라 ‘무엇이 옳은지 what is right’를 알고 싶어 한다.
3. 그들은 라디오, TV, 읽을거리 등 아무런 방해물이 없는 조용한 시간을 좋아한다. 그들은 자신의 내면을 들여다보는 시간을 갖고 싶어 한다. 그들은 사색가들이다.
4. 그들은 의문으로 가득 차있다. 그들은 오해하거나 오해 받는 걸 싫어한다.

예수님은 자신이 사람들에게 오해를 받고 있다는 걸 늘 알고 계셨다. 그래서 그는 “귀 있는 자는 들을지어다”라고 경고하셨다. 예수님의 진심은 “내 말을 듣기만 하지 말고 그 의도를 이해하고 내 말의 개념을 파악하라”는 뜻이었다. 훌륭한 선생님들 모두가 확실한 개념을 전달하려고 하더라도 항상 꼭 알맞은 말을 사용하지는 않는다. 그래서 우리가 말을 듣긴 해도 그 핵심을 깨닫지 못한다. 그런 이유 때문에 경청을 잘하는 사람들은 여러 가지 질문을 통해 요점을 검증한다. 경청이 훈련되지 않으면 요점 파악이 안 된다. 우리는 가끔 주변 사람들이 우리의

말을 듣고 있다고 생각하는데 나중에 보면 뭔가 우리가 다른 뜻으로 말한 걸로 그들이 생각하고 있었음을 발견하곤 한다.

그냥 듣는 것만으로는 불충분하다. 경청을 해야 한다. 상대가 우리에게 전하려는 뜻을 우리가 완전히 이해하기 전에는 들어도 들은 게 아니다. TV는 한쪽 방향으로만 작동하기 때문에 오로지 전하는 역할만 한다. 전화기는 듣고 응대할 수 있기 때문에 좀 더 나은 의사소통 방식이다. 반면 팩스기는 훨씬 나은 의사소통기이다. 수신기는 발신기에서 전송한 것을 정확히 수신한다. 요즘은 통신기술이 발달되어 이메일이나 소셜 미디어(SNS) 등을 통해 세계 어디에서라도 언제든지 어느 누구와도 명확하고도 신속한 의사소통이 가능해졌다. 그러나 우리는 이러한 시스템과는 다르다.

우리는 우리 자신의 인식과 감정(존재 상태)에 따라 남의 말을 평가하고 판단한다. 우리는 말을 듣고 난 후 들은 것에 대한 우리의 생각을 바탕으로 우리 자신만의 견해를 만들어 과거 경험에서 얻은 감정을 가지고 들은 얘기를 해석한다. 우리가 들은 모든 얘기는 우리가 겪었던 아픔과 실망의 과정을 통과하게 되고, 그런 다음 그 결과에 따라 최종적으로 판단된다. 이런 일련의 과정을 ‘마음속 독해’라고 한다. 어떤 사람들은 우리가 말한 걸 가지고 - 그것이 우리 마음

에도 없는데 - 자신들에 관한 얘기를 하고 있었다고 말한다.

비즈니스와 대인 관계에서 성공하려면 사람들의 입장과 그들에게 필요한 것이 무엇인지를 알 때까지 경청하는 일에 솔선수범해야 한다. 사람들에게 필요한 것이 무엇인지를 찾는 것이 그들을 돕는 일의 첫 번째 단계이다. 경청할 수 있다면 그들에게 필요한 것이 무엇인지를 배우게 될 것이다. 지혜로운 사람들은 경청을 통해 지혜로워졌다. 또한 그들은 경청의 가치를 알고 있기 때문에 경청하는 일을 지속해 갈 것이다.

누군가를 이해한다고 확신할 수 있는 좋은 방법은 그 사람에게 질문하는 것이다. 예를 들어 “당신이 내게 말하려는 것이 이건가요?” 또는 “당신이 뜻하는 바가 이건가요?” 라고 질문할 수 있다. 너무 잘난 채하며 명확한 걸 요구하지 말라. 그래야만 좋은 시간을 함께 할 수 있으며 많은 아픔과 혼란을 피할 수 있게 된다.

이 원칙은 1년 동안 실시되는 인성개발프로그램의 일부이다.

목표 달성을 위한 기초

깊이 생각해보기:

아이디어는 당신이 작동시키지 않는 한 절대로 작동하지 않는다.

1에서 10까지 자신을 평가해보세요.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
당신은 왜 이런 점수를 주었나요?										
당신이 점수를 올리면 어떤 유익을 얻을 수 있나요?										
당신은 이 원칙의 유익한 점을 시험하기 위해 어떤 구체적인 행동을 실천할 수 있나요?										
이 원칙에 대한 일일 독서 목록을 확인해보세요.	월	화	수	목	금	토	일			

완료

미완료