

좋은 경청자가 되는 法

姜 和 秀

(세일즈맨 훈련가)

④ 상대방의 말을 경청(傾聽)하라.

상대방이 말을 할 때에는 경청을 하여야 한다고 합니다.

상대방의 말을 경청하면 상대방은 중요감을 충족할 수 있기 때문에 호감을 살 수 있습니다. Good speaker가 되기보다 Good listener가 되어야 한다고 합니다. 사실 훌륭한 세일즈맨은 웅변가가 아니고 경청가이지요.

사람들로 부터 미움을 사고 조소(嘲笑)와 경멸을 받고 싶으면 다음 사항을 엄수하면 틀림 없다고 하는 사람도 있습니다. 즉 ① 상대방의 말을 끝까지 듣지 않을것. ② 자기 혼자만 말을 할것. ③ 상대방의 말에 의견이 있으면 곧 중단 시킬것.

세상에는 이런 사항을 지독하게도 지키고 있는 사람이 있는 것을 우리는 알고 있습니다.

자아에 도취하고 자기만을 위대하다고 생각하고 있는 사람들이겠지요.

「자기판매법」(How to sell yourself to others)의 저자 “엘마 호이러”(Elmar Wheeler)는 「자기판매법」에 다음과 같이 말하고 있습니다.

“총명한 경청자(Listener)의 수요는 크고 별로 많지않기 때문에 사람들은 지겨워질 특권을 얻기 위하여 돈을 낸다. 홀로리다주 세인트피터스버그에는 한 시간 얼마라는 요금을 받고 남의 말을 듣는 일을 하면서 유복하게 살고있는 부인이 있다. 아칸소주 티틀록에는 남부경청소라고 칭하는 경청장사가 있다. 그리고 광고에 다음과 같이 말하고 있다.

—당신이 말을하고 있을 동안 절대로 방해를 아 니하고 경청역할을 하는 훈련과 경험이 풍부한 리스너를 주선했 드리겠습니다. 요금은 결코 비싸지 않습니다. 리스너는 귀를 기울이고 있으면서 흥미와 연민(憐憫)과 동정과 이해를 표 정으로 표시하고 필요하다면 증오(憎惡)나 희망, 절망이나 비애, 환희(歡喜)의 표정을 하 기도 합니다.

정치가, 변호사 회(會)의 간사, 사회개혁가 되 시는 분들은 우리들을 상대로 연설의 연습을 할 수도 있습니다. 또 여러분들의 말 못할 가정이 야기나 업무에 대한 이야기도 마음 놓고 할 수 있습니다.

비밀을 엄수하고 외부에 누설하지 않습니다. 전문가의 용의주도한 귀에 쌓이고 쌓인 가슴속 을 풀어 버리십시오. 속이 시원 하실겁니다—

흔히 왜 사람은 입은 하나인데 귀는 두개인가? 그것은 말을 하는 것보다 듣는것이 중요하다. 한마디 말을 하면 두마디 말을 들어야 한다. 「웅변은 은이고 침묵은 금이다」라고 하는데 이것은 바로 일리있는 말이라 하겠습니다.

경청이란 말을 그냥 듣는것이 아니고 귀를 기울이고 노력하면서 듣는 것입니다.

상대방의 호감을 살 수 있는 경청을 하려면 다음 사항을 지켜야 하겠습니다.

가. 정대(正對)를 하고 듣다.

말을 하는 사람과 정면으로 대하고 들으라는 것입니다. 쉽게 말하면 말을 하는 사람을 바로

보고 들어라는 것입니다. 사실은 듣고 있으면서 눈은 다른 곳을 보고있는 사람들이 이상하게도 많습니다. 즉 외면을 하고 듣는 사람 말입니다. 외면을 하고 들으면 너의 말은 들을 가치가 없다. 무슨 쓸데없는 군소리야? 당치도 않는 소리 작작해 라는 소위(所爲)가 되어 상대방을 경멸스런 존재로 만드는 결과가 되어 호감의 반대인 반감, 악감 적의(敵意)를 사게 되지요.

나. 반응을 하면서 듣는다.

상대방의 말에 반응을 하면서 들으라는 것입니다. 때에 따라 고개를 끄덕이는 것이 반응표시의 하나이지요. 옳은 말이다 싶을 때에는 고개를 끄덕이고 놀라운 사실일 때에는 놀라운 표정을 하는등 반응을 하면서 상대방의 말을 들으면 상대방은 만족하지요.

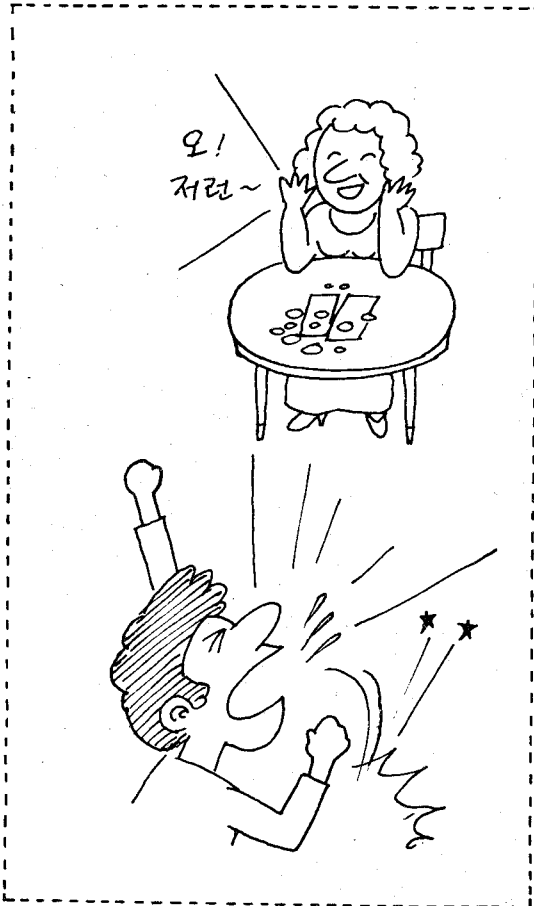
다. 감정을 갖고 듣는다.

우스운 이야기를 하면 웃어주고 슬픈이야기에는 슬픈 표정을 하는 등 감정을 갖고 들어야 합니다.

필자의 경험인데 강의 중에 재미(?) 있는 이야기를 하나 합니다. 이 이야기를 들으면 다들 웃어줄 것이라고 기대를 갖고 이야기 합니다. 그런데 어느 장소를 막론하고 영 웃지 않는 사람이 하나 둘은 꼭 있습니다. 기대가 크면 클수록 실망도 크지요. 다들 웃는데 자기 혼자만 웃지 않을 뿐 더러 웃는 사람을 못마땅하게 눈 흘겨 보는 사람도 있습니다. 이런 사람들이 대인관계가 좋지 못한 사람들이지요. 세일즈맨쉽이 풍부한 사람, 대인관계가 좋은 사람들은 같은 사람으로부터 같은 이야기를 세번 들어도 (본인은 모르고) 처음 듣는것 처럼 웃어줍니다. 그러나 대부분의 사람들은 "이사람아 세번째야 세번째. 그 이야기"하고 무안을 줍니다.

필자는 부산에서 온 친구 한 사람과 모 가수의 리사이틀을 보러간 일이 있었습니다.

가수들의 노래가 끝날때마다 필자는 박수를 쳤습니다. 사실 박수가 아깝지 않을 정도로 훌륭한 노래들이었습니다. 같이 갔던 친구가 필



자의 옆구리를 쥐어박으면서 “창피하게 왜 박수는 치고 야단이야?”하며 못마땅한 표정이었습니다. “왜 노래 잘 하지 않아?”하였더니 “가수가 저만치도 못해?”하지 않습니까?

물론 가수라면 그 정도는 하겠지요. 또 해야 하겠지요. 그러나 가수이건 가수아니건 노래를 잘 한것만은 사실이고 또 청중을 즐겁게 해 주었다면 의당 박수는 쳐 주어야지요. 박수 친 것이 창피한 것이 아님은 말할것도 없지요. 그 친구는 여러 직장을 전전(轉轉)하며 옮겨졌지요. 한곳에 오래 있지 못한 친구였고 대인관계에 늘 말썽을 일으킨 친구입니다.

라. 중단(中斷)을 시키지 말라.

상대방이 말을 다 할때까지 들으라는 것입니다. 중단을 시키지 말라는 것입니다.

남의 말이 끝나기 전에 “그건말이야...” 하고 의견을 달고 중단시키는 사람이 있습니다. 그러



<이질적인 판짜기>

면 당신이 말해보시오 라는 식으로 이쪽(중단당한 사람)이 가만 있으면 자기도 가만있다가 이쪽이 말을 내면 “그건……”하고 나서고 하여 남의 말을 중단시키는 행위는 경청법에 반대되는 것이지요.

마. 맞장단을 친다.

상대방의 말에 맞장단을 치라는 것입니다. 맞장단은 글자 그대로 음악의 반주와 같은 역할을 합니다.

죽은 쥐를 장미꽃 들레에 묻어주었더니 늦가를 꽃송이가 크고 아름다워 몇송이 꺾어 사무실 탁자위에 꽂아둔 일이 있었습니다. 때마침 내 방에 온 OO영업소장 P씨는

“아아! 상무님 이 꽃이 장미 아닙니까?”

“……..”

“이렇게 꽃송이가 큰 장미는 처음입니다”

“그래요?”

“꽃집에서 산것입니다? 백에서 가꾸신 것입니까?”

“집에서 가꿨지요”

“좋은 취미를 갖고 계십니다. 몇 포기나 됩니까?”

“열 포기 정도 있지요”

“아이구! 온 집안이 휩 하겠읍니다. 종류는 몇종이나 됩니까?”

“5,6종 되지요”

“혹 장미도 있으십니까?”

“있지요”

“꽃 송이를 보니 장미 가꾸는 비결이라도 있는것 같은데요”

“간단한 비결이 있지”

“가르쳐 주실 수 없겠습니까? 꽃송이를 보니 저도 한 두그루 키워보고 싶습니다”

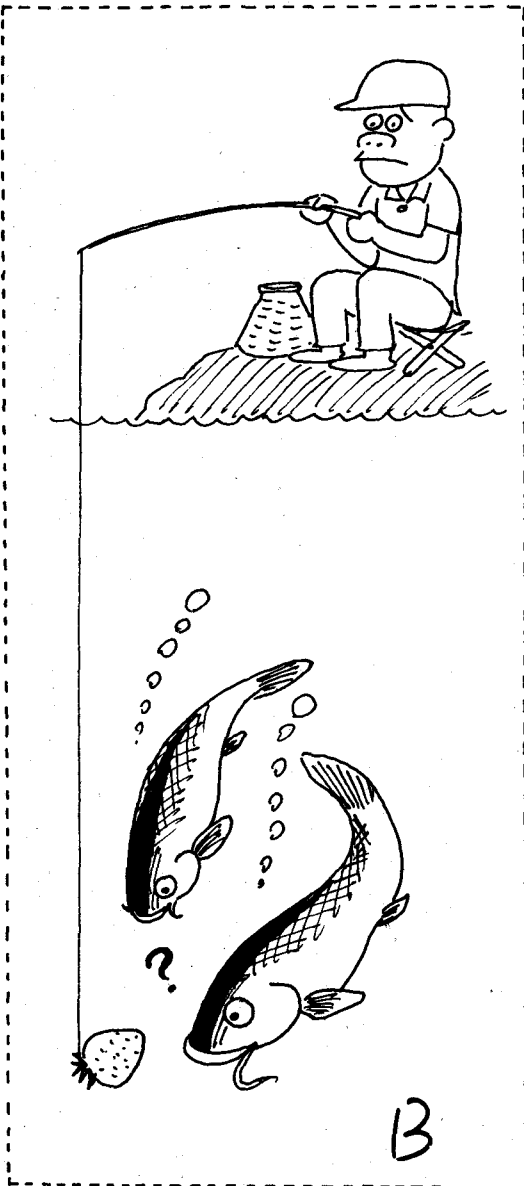
이래서 필자는 전주에 출장 갔다가 어느여관 주인으로부터 닭 창자를 장미 근처에 묻어주었더니 꽃송이가 크고 아름답더라는 이야기를 듣고 닭 창자 대신 쥐 죽은것을 묻어주었더니 이렇게 꽃송이가 아름답고 크다는 이야기를 해주었습니다.

그리고 이야기를 하는 동안 어떻게나 맞장단을 잘 치는지 그만 그 사람에게 끌려 장미 심는

법. 가지치는법. 접하는 법 등 광범위한 장미 재배법을 말하였을 뿐 아니라 다음날 내 차로 우리 집 장미 한 포기 보내 주겠다는 약속까지 하였습니다.

이 영업소장 P씨는 당시 필자가 근무하는 회사의 전국 제일가는 실적을 올리는 영업소장이였습니다.

맞장단의 종류에는 수락(受諾)·동의·유도(誘導), 의문가세(加勢), 감탄, 부정, 침묵, 장면전개(場面展開), 종결(終結) 등이 있습니다.



⑤ 취미를 알고 말하라.

상대방의 취미를 알고 그 취미를 중심으로 화제를 삼아 말을 하라는 것입니다. 사람은 자기 자신의 취미를 언급하기를 좋아하나 남의 취미에 대해서는 무관심하는 것이 보통이다.

그러나 상대방의 취미를 알고 그 취미를 언급할 수 있는 사람만이 남의 마음을 사로잡을 수 있다고 합니다.

“나는 딸기를 좋아 한다. 그러나 내가 낚시질을 할 때에는 낚시 바늘 끝에 딸기를 끼우지는 않는다. 지렁이를 끼운다. 나는 딸기를 좋아하지만 고기는 지렁이를 좋아하기 때문이다. 고기를 낚으려면 고기가 좋아 하는 지렁이를 끼워야 하지 내가 좋아 하는 딸기를 끼워서 안 된다. 사람을 낚을 때도 이치는 같다. 내가 좋아하는 것을 미끼로 하지 말고 상대방이 좋아하는 것을 미끼로 해야 한다” 미국의 세일즈 전문가의 말이다.

필자가 잘 아는 보험 세일즈맨 출신인 C씨. 지금은 모 손해보험회사의 임원으로 활약중이지만 C씨가 당시 지사장으로 있었을 때 관내(官內) 유력자 모씨로부터 거액의 보험계약을 획득하였을뿐 아니라 그 분으로 부터 소개를 얻어서 다른 유력자를 많이 보험에 가입시킨 일이 있었다. C씨는 일급의 바둑 실력자. C씨를 아는 사람들은 C씨를 바둑 덕으로 출세한 사람으로 보는 경향이 많으나 필자는 C씨를 취미를 활용한 사람으로 봅니다.

C씨가 지사장 당시 재력이 있고 영향력이 큰 관내 모씨를 보험에 가입시키기 위하여 접근을 시작했었습니다.

접근조사를 통해 모씨의 취미가 다행이 바둑이란 것을 알게 되었습니다. 매일 오후 세시경부터 응접실에서 그 분 친구와 바둑을 둔다는 것도 알았습니다.

공교롭게도 그분의 실력도 일급이란 것을 안 C씨는 가정방문을 시도했습니다.

“새로 부임한 ○○생명보험회사의 ○○지사장입니다”하고 명함을 드렸더니 반갑지않은 표정으로

“않됐오마는 나는 보험에는 관심이 없는 사람이고… 그리고 또 보험의 이야기는 질색입니다.”

“보험에 가입해 주십시오 찾아 뵈온것은 아닙니다. 사실은 바둑때문에 찾아뵈었습니다.”
“바둑때문이라고요?”

“네 제가 잘 나가는 서울 ○○기원에 종종 나오시는 분이 이 지방으로 온다는 말씀을 듣고 선생님을 찾아뵈었고 대국(對局)을 하여보면 좋을 것 같아 찾아왔습니다.”

“그래요?”

“오늘은 인사만 드리고 물러가고 차후에 찾아뵈겠습니다. 그때 지장이 없으시면 한수 가르쳐주시면 감사하겠습니다”

그후 틈이 나는 대로 바둑을 두게 되었고 찾아가지 않으면 재촉 전화까지 왔었습니다. 하루는 바둑을 둔 뒤에

“선생님과 이렇게 즐거운 바둑을 당분간은 못 두게 될 것 같습니다.”

“왜요?”

“실은 이달이 우리 회사 보험모집경진대회의 달입니다. 저도 일등은 못한다 할지라도 꼴등은 면해야 하지않겠습니까?”

“그 경진대회라는 것이 어떤것이지? 요는 많이만 하면 되는것 아니오?”

“그렇습니다. 보험계약고의 다과(多寡)에 따라 결정됩니다”

“그러면 그리할 것이 아니라 나부터 하나 가입하지요”

이렇게 하여 고객 계약을 얻었을뿐 아니라 그분의 소개를 얻어 많은 유력자로 부터 계약을 얻어내었습니다.

⑥ 미소를 띠라

벨 카베기의 호감을 사는 6 개원칙중 제일 끝이 미소를 띄어야 한다고 합니다. 필자는 본

고 “창조적 판매기술④”에부장, 태도, 표정을 활용하라는 항목에서 미소 띄는 방법을 언급하였습니다.

“치-스”라고 발성을 하면 미소가 된다고 하였습니다. “추-스”라고 하지 말라고도 하였습니다 (Say Cheese. Don't say Choose).

미소는 만국 공통의 「패스포-드라고」 한답니다. 미소는 “나는 당신을 좋아 합니다. 당신 때문에 나는 즐겁습니다. 뵈우고 대단히 기쁩니다.”라는 말이라고 합니다. 직업야구선수로 있다가 팔을 부상한 「후랭크 페드가」는 미국 보험세일즈맨으로 대성한 사람입니다.

그는 미소를 잊지 않은 사람은 언제든지 환영받는다는 것을 알고 있었다고 합니다. 그는 사람을 방문하였을 때 실내에 들어가기 전에 잠깐 서서 눈을 감고 고마운 일, 즐거운 일을 회상해 본다는 것입니다. 그러면 자기도 모르게 미소가 떠오르는 그 순간에 녹크를 하고 실내로 들어갔다고 합니다. 그래서 그의 방문은 성공의 연속이 었다고 합니다.

미소떨 기분이 아니라면 어떻게 하느냐? 하바드대학 심리학교수인 「윌리엄 제임스」 (William James) 씨의 학설을 소개해서 대할까 합니다.

“동작(動作)은 감정에 기인하여 생기는 것같이 보이지만 실제로는 동작과 감정은 병행하는 것이다. 동작은 의지에 의하여 통제할 수 있는 것이나 감정은 그렇게 안된다. 그러나 감정은 동작을 조정하므로서 간접적으로 조정할 수 있다. 따라서 쾌활(快活)을 잃었을 경우 그것을 되찾는 최선의 방법은 「아주 쾌활한 것 처럼 행동하고 쾌활하게 지껄이는 것」이라 하였습니다.

그리고 「슬퍼서 우는것이 아니라 울기때문에 슬퍼지는 것이고 겁이 나서 도망을 가는것이 아니라 도망을 가기때문 겁이 나는 것」이라 하였습니다.

역지라도 좋으니 미소를 띠면 끝끝내는 즐거워지는 법을 알겠지요.

(계속)