

## 21세기 인재의 새로운 덕목, 커뮤니케이션 능력



서 교 일  
순천향대학교 총장

사회가 발전함에 따라 필요한 인재상이 변하기도 하지만 국가와 기업의 생존에 있어 인재가 차지하는 중요성은 점차 높아지고 있다. 노벨 경제학상 수상자인 케리 S. 베커 교수는 21세기를 '인적 자본의 시대'라고 규정하였다. 부존자원이 빈약한 우리나라로서는 이 시대가 요구하는 새로운 인재를 얼마나 성공적으로 양성할 수 있느냐에 국가적 명운이 달려있다고 해도 과언이 아니다. 21세기의 화두라 할 수 있는 글로벌화와 무한경쟁시대를 주도하고 극복하는 것도 결국 우리가 양성하는 인재들의 몫이라 할 것이다. 따라서 앞으로 이 나라와 기업을 이끌어 갈 새로운 인재상을 제대로 정립하고, 이들 인재를 효과적으로 양성하고 배출하는 것은 매우 중요한 시대적 과제라고 할 수 있다.

국가가 필요로 하는 새로운 인재상을 정립하기 위해서는 우선 기업이 요구하는 목소리에 주목할 필요가 있다. 최근 전국경제인연합회는 우리나라 기업들에 대한 조사를 바탕으로 오늘날 기업이 필요로 하는 '표준 인재상'을 제시한 바 있다. 여기서 표준 인재란 '글로벌 환경 하에서 전문지식과 프로근성을 갖고, 올바른 가치관, 창의와 도전정신으로 조직구성원과 상호 협력하여 맡은 바 임무를 완수하는 국제화된 인재'라고 정의하였다. 이 보고서에서는 특히 조직구성원과 상호 협력할 수 있는 '커뮤니케이션 능력'이야말로 앞으로 기업에서 절실히 필요로 하는 덕목이라고 하였다. 우리나라의 전경련과 비슷한 일본경단련에서도 2004년 기업이 채용선발시 중시하는 항목의 1위로 '커뮤니케이션 능력'이라 발표한 바 있다. 2003년 같은 조사에서 '창의성'에 이어 '커뮤니케이션 능력'이 2위로 집계

“

조직의 성과는 구성원간의 상호작용을 통해 나타나는데,  
아무리 우수한 전문가라 할지라도 자신이 맡은 일은 잘 해내지만  
커뮤니케이션 능력이 부족하면 조직내 다른 사람과 협력해서  
더 높은 성과를 만들어 내지 못한다는 것이다. 이는  
개인의 '전문지식 함양'을 주된 학습목표로 삼고 있는  
사회적 분위기가 '실력 함양' 위주로 변해야 한다는 메시지로 이해할 수 있다.

”

되었던 점을 감안하면 커뮤니케이션의 중요성을 짐작할 만하다.

이러한 요구에 걸맞게 많은 기업들이 신입사원 채용과정에서 커뮤니케이션 능력을 면접 과정을 통해 검증하고 있다. 예컨대 응시자에게 해결해야 할 과제를 사전에 나누어 주고, 각자 토론을 거쳐 도출된 결론을 면접관 앞에서 발표하게 하는 프레젠테이션 면접을 도입하고 있는 것이다. 이는 자신의 창의력과 전문지식을 동원하여 문제의 핵심을 빨리 파악하고, 다른 응시자들과 토론과 설득·협상을 통해 합리적 결론을 도출하고, 이를 바탕으로 다른 사람(면접관)을 설득하는 과정이 조직생활에서 매우 중요하다는 것을 의미하는 것이다.

시스템 이론에서는 조직을 '집단의 목표를 달성하기 위해 구성원들이 상호작용하는 것'으로 정의하고 있다. 이러한 정의에 따르면 조직의 성패는 구성원의 자질과 더불어 구성원간의 상호작용이 얼마나 효과적으로 이루어지느냐에 달려있다고 하겠다. 우리나라의 젊은 층으로부터 폭넓은 존경을 받고 있는 CEO 안철수는 최근 어떤 글에서 '전문가의 실력 = 전문지식 × 커뮤니케이션 능력'이라는 등식을 제시한 바 있다. 즉 조직의 성과는 구성원간의

상호작용을 통해 나타나는데, 아무리 우수한 전문가라 할지라도 자신이 맡은 일은 잘 해내지만 커뮤니케이션 능력이 부족하면 조직내 다른 사람과 협력해서 더 높은 성과를 만들어 내지 못한다는 것이다. 이는 개인의 '전문지식 함양'을 주된 학습목표로 삼고 있는 사회적 분위기가 '실력 함양' 위주로 변해야 한다는 메시지로 이해할 수 있다.

이처럼 커뮤니케이션 능력의 중요성은 높아지고 있는데 반해 우리나라 청소년이 처해 있는 사회적 환경은 그다지 낙관적이지 못하다. 점차 나아지고 있다고는 하지만 유교적 위계질서 문화가 가정과 학교, 직장에서 여전히 남아있어 사람들간의 원활한 커뮤니케이션을 가로막고 있다. 지난 2002년 월드컵 신화를 이룬 히딩크는 한국 축구의 가장 큰 문제점 중의 하나로 커뮤니케이션의 부재를 꼽았다. 전통적인 유교문화가 지배하는 탓에 선·후배 사이의 위압적이고 일방적인 대화 풍토가 축구의 선진화를 가로막는 요인이라고 지적한 것이다. '선수간에 서로 대화하는 게임'을 만들었다는 것이 히딩크 성공 신화의 배경이고, 이제 정설로 회자되고 있다. CJ(주) 같은 대기업에서는 조직내 위계질서로 인한 커뮤니케이

선 장애를 해소하기 위해 사원간의 호칭을 직책 중심에서 탈피하여 이름 뒤에 '님' 자를 붙여 부르는 호칭문화를 정착시키고 있다고 한다.

오늘날 젊은이들을 둘러싼 커뮤니케이션 환경 또한 그다지 긍정적이지 못하다. 대부분의 젊은이들은 휴대전화나 컴퓨터 이메일 등 모든 커뮤니케이션 매체가 네트워크에 연결되는, 소위 '유비쿼터스 환경'에 익숙해져 있다. 그러나 이들 통신매체는 공식적인 커뮤니케이션 도구라기보다 짧고 간결한 문자나 기호를 통해 개인적인 감정표현의 도구로 이용되고 있다. 더구나 문자 메시지나 메일이 오면 즉각적으로 회신하는 것이 습관화되어 있어 깊은 생각 없이 반응하는 데 익숙해져 있다. 반면 논리적으로 생각하고, 길고 체계적인 문장을 쓰는 것은 어려워하고 있다. 또한 유비쿼터스 환경은 사람과 사람간의 커뮤니케이션 기회를 제한하여, 회의나 토론을 통해 합의된 결론을 도출해 내는 능력을 저하시키는 요인으로 지적되고 있다. TV 앞에 가족들이 대화 없이 앉아 있는 가정의 모습 또한 생활 속의 커뮤니케이션을 가로막는 요인이다.

이제는 청소년과 대학생들의 커뮤니케이션 능력 배양을 위해 교육계가 먼저 발벗고 나서야 할 때이다. 진정한 커뮤니케이션 능력이란 단순히 말을 잘하거나 커뮤니케이션 테크닉만을 의미하지 않는다. 진정한 커뮤니케이션 능력은 전달하고자 하는 내용(컨텐츠)을 논리적이고 체계적으로 작성하여 수신자에게 효과적으로 전달할 수 있는 자질이라 할 수 있다. 따라서 커뮤니케이션을 잘 하기 위해서는 콘텐츠를 제대로 창출하고 가공할 수 있는 전문 지식과 식견뿐만 아니라, 수신자의 입장에서 메

시지가 효과적으로 이해되고 수용될 수 있도록 하는 전달능력도 중요하다. 따라서 커뮤니케이션을 잘 하기 위해서는 수신자의 입장에서 생각하는 습관이 몸에 베이도록 하는 노력과 훈련이 필요하다. 상대방의 생각과 태도, 신념과 가치관에 대해 알고 이해하려는 노력 없이는 결코 커뮤니케이션에 성공할 수 없기 때문이다. 이를 위해 심리학이나 행태과학과 관련한 이론적 지식뿐만 아니라 폭넓은 인문적 소양과 글쓰기 능력, 말하기(토론) 능력이 뒷받침되어야 할 것이다.

이런 점에서 최근 몇몇 대학에서 일고 있는 교과목 구성의 변화 조짐은 다행스러운 일이라고 하겠다. 아직까지 일부 대학이기는 하지만 교양과목으로 '대화의 기법', '스피치와 프레젠테이션', '토론실기', '의사소통론' 등 커뮤니케이션 강좌들이 개설되고 있다. 이들 과목들은 기존의 교양과목이나 전공과목들과 대체관계에 있다기보다 보완관계가 있다고 보아야 할 것이다.

그러나 단순히 교양 커뮤니케이션 과목 몇 개를 더 개설한다고 해서 학생들의 커뮤니케이션 능력이 금방 높아질 것으로 기대하기는 어렵다. 커뮤니케이션 교육이 효과를 나타내기 위해서는 이러한 노력과 더불어 전공강의에서도 토론식 수업, 프로젝트 발표 수업 등이 비중 있게 자리 잡도록 유도해 나가는 것이 필요하다. 더불어 대학가에 책 읽는 학생들이 많아지고, 학생 자치활동이나 동아리 활동이 활성화되어 함께 일을 성취해 나가는 기회도 많아져야 할 것이다. 이제 대학도 사회가 필요로 하는 인재상을 제대로 이해하고 수용할 수 있는 개방되고 유연한 시스템을 갖추어야 할 것이다. ■