

CEO의 말은 천근

글 허민희 (주)이미지21 소장

말에도 무게가 있을까? 언제부터인지 말을 못해 안달 난 시대를 살고 있는 것 같다. 높은 자리에 앉은 사람이건 말단 사원이건, 나이가 들었든 젊든 간에 하고 싶은 말은 꼭 해야 성이 풀린다. 듣기도 말하기도 힘든 말들, 가볍게 떠다니는 의미 없는 말들이 너무 많아 우리 사회는 말의 공해에 빠져들어 있다.

이런 와중에 말의 무게를 알고 실천한 아름다운 CEO의 소식이 희망을 준다. 모 생명보험 회사의 CEO 한 분은 퇴직을 앞두고 자사 신입직원들에게 각 10주씩 주식이 들어 있는 봉투를 선사했다. 연초에 그들과의 산행에서 공모 후 입사해 안타깝다며 자신의 주식을 나눠주겠다고 한 말을 잊지 않았던 것이다. 약속을 이행한 것 자체만으로도 의미가 있지만, 자신이 한 말의 무게를 잘 알고 있는 분이라는 점이 깊은 인상을 남겼다. 한동안 CEO의 커뮤니케이션 능력을 무엇보다 중요시했던 적이 있었다. CEO라면 직원들 앞에서 연설도 잘해야 하고, 언론과 인터뷰도 푹 부러지게 해야 하고 필요하다면 대학에서 멋지게 강의도 할 수 있어야 했다. 말이 어눌하거나 말하길 좋아하지 않는 CEO는 상대적으로 자신의 능력을 인정받는 데 불리했다.

그런데 2, 3년 전부터 상황이 달라졌다. TV 카메라 앞에서 서서 대외적으로 화려한 청사진을 밝히는 것보다 와이셔츠 소매를 걷어붙이고 직원들과 이익을 내는 데 열중하는 CEO를 더 필요로 하는 분위기가 된 것이다. 말을 많이 하기보다는 꼭 필요한 말에 힘을 불어넣을 줄 아는 것이 진정한 의사소통력으로 인식되기 시작했다. 이른바 스타형 CEO는 지고 실속형 CEO가 인정받게 된 것이다. 일명 '조용한 리더'라고 불리는 이들은 '말의 무게'를 잘 알고 있다는 특징을 지니고 있다.

말의 무게를 아는 CEO는 말을 조심하고 아낄 줄 안다. 아무때나 함부로 떠들거나 어지간해서는 속내를 털어놓지 않는다. 반드시 꼭 필요한 말만 꼭 필요할 때 간결하게 말한다. 말수가 적은 사람은 대개 마음속에 세워둔 말이 아니면 하지 않기 때문에 자신이 한 말의 대부분을 기억하고 이를 실천하려는 경향이 있다. 물론 쉽게 말을 바꾸지도 않는다. 말을 아끼는 CEO들은 주변 사람들의 말에 항상 귀를 기울인다. 사실 경험 이 많다고 생각하는 리더로서는 부하 직원이 하는 말을 들었다는 생각이 들어 의견을 제시하는 것 자체를 싫어할 수 있다. 그래서 인내가 필요하다. 말의 무게가 느껴지는 CEO들은 인내와 침묵을 유용하게 쓸 줄 안다. 한마디를 내뱉기 전에 여러 면에서 깊이 생각해 보고 말을 만드는 과정을 경험한다. 최근에 많은 CEO들이 자신의 경영관을 한두 마디의 말로 정리해 이야기하곤 한다.

이건희 삼성 회장의 '마하 경영론' 부터, 대한전선 양귀애 고문의 '데이트 경영', 안용찬 애경 사장의 '산책 경영론', 김인삼 SDS 사장의 '물지계(균형) 경영', 대한통운 이국동 사장의 '사막 경영론' 까지 다양한 경영론들이 등장했다. 이런 경영론들은 기업의 비전과 화두를 제시함과 동시에 CEO 자신의 경험과 철학을 담고 있어 '경영론=CEO'를 연상시킨다.

하지만 아무리 멋진 뜻을 가진 경영론이라 한지라도 실천이 안 된다면 말장난에 불과하다. CEO의 말은 조직과 구성원에 대한 진지한 약속이다. 그래서 CEO의 말은 천근이어야 한다. 감히 무게를 어렵하기 어려울 만큼 무겁고 또 무거워야 한다. 기분에 따라, 분위기에 따라, 듣는 사람에 따라 달라지는 무게를 잃은 말은 조직과 구성원을 실망시키고 자괴심을 일게 만들고 나아가 고객의 신뢰를 무너뜨린다.

'오늘 나는 무슨 말을 했는가?' 현명한 CEO는 잠 들기 전에 자신이 한 말의 무게를 돌이켜볼 줄 안다. ☺

이 글을 쓴 허민희 씨는 헬싱키경제경영대학원 MBA를 졸업하고 서울대 연세대 삼성그룹 LG그룹 KT, 국민은행 등의 기업체와 학교와 관공기관 등을 대상으로 강의와 방송 활동을 하고 있다.