

제 4회 『인간관계론』_데일 카네기

자유인문학회 손경모 외 5명
2021년 1월 24일 경남 창원시
올탑 스테디카페 석전동

4부

1장

비판을 해야만 한다면 이렇게 시작하라

장점에 대한 칭찬을 듣고 난 후에는 불쾌한 이야기를 감당하기가 훨씬 쉬워지기 마련이다. 이발사도 칼을 대기 전에 먼저 거품을 바른다. 윌리엄 매킨리가 1896년에 했던 행동도 그와 같았다. 당시 매킨리는 대통령직을 놓고 경쟁 중이었다. 당시 한 저명한 공화당원이 연설문을 작성했다. 그는 자신이 쓴 글이 키케로, 패트릭 헨리, 다니엘 웹스터 같은 명연설가들을 합친 것보다도 낫다고 생각했다. 이 사람은 기쁨에 가득 차 자신이 쓴 불멸의 연설문을 매킨리 앞에서 읽었다. -중략- 매킨리는 이 사람의 기분을 상하게 만들고 싶지 않았다. -중략- 하지만 '아니다'라는 말을 해야 했다. 매킨리가 얼마나 재치 있게 이 상황을 극복했는지 살펴보기로 하자.

"정말 빛나는 연설입니다. 훌륭한 연설문이었어요." 매킨리는 말했다. "이보다 더 훌륭한 연설문을 쓸 수 있는 사람은 없을 겁니다. 정말 많은 경우에 잘 들어맞는 적절한 이야기였습니다. 하지만 이 경우에도 과연 적절할까요? 당신의 관점에서 보면 냉철하고 타당하지만, 나는 정당의 관점에서 그 효과에 대해 생각해 보아야 합니다. 자, 집에 가서 내가 지적한 대로 연설을 써 보시고, 나에게 복사본을 하나 보내 주세요."

그 사람은 매킨리 말을 따랐다. 매킨리는 연설문 곳곳을 수정해서 그가 연설문을 다듬는 데 도움을 주었다. 그 후 그 사람은 선거 유세에서 대단히 효과적인 연설자가 되었다.

에이브러햄 링컨이 썼던 두 번째로 유명한 편지도 있다. -중략- 이 편지는 1863년 4월 26일에 썼다. 남북전쟁 중 가장 암울했던 시기였다. 북군을 이끌던 링컨의 장군들은 18개월에 걸쳐 계속 비극적인 패배 소식을 전해왔다. -중략- 그 편지를 여기에 제시하는 이유는 나라의 운명이 한 장군의 행동에 달려 있는 상황에서, 이 고집 세고 말 듣지 않는 장군의 마음을 바꾸기 위해 링컨이 어떤 방법을 취했는지를 잘 보여 주기 때문이다. 아마도 이 편지는 링컨이 대통령이 된 다음에 쓴 편지 중 가장 신랄한 편지일 것이다. 하지만 링컨이 후커 장군의 심각한 잘못을 비판하기 전에 칭찬을 하고 있다는 사실에 주목하라.

나는 장군을 포토맥군 사령관으로 임명했습니다. 물론, 충분한 근거가 있어서 한 행동이었습니다. 하지만 내가 장군에게 충분히 만족하지 못하는 몇 가지가 있다는 점을 알려 드리고 싶습니다.

나는 당신이 용감하고 노련한 군인이라고 믿고 있습니다. 물론 그런 점이 내가 좋아하는 부분입니다. 나는 또 당신이 군인으로서 당신의 일에 정치를 개입시키지 않고 있다고 믿고 있습니다. -중략- 믿을 만한 소식통으로부터 최근에 당신이 군에도 정부에도 독재자가 필요하다는 말을 했다는 이야기를 들었습니다. 물론, 그것 때문이 아니라, 그것에도 불고하고 나는 당신에게 군을 지휘하라는 명령을 내리는 바입니다.

성공한 장군들만이 독재자가 될 수 있습니다. 내가 지금 당신에게 요구하는 것은 바로 군사적 성공입니다. 그 성공을 할 수 있다면 나는 독재의 위험이라도 감수하겠습니다.

정부는 최선을 다해 당신을 지원할 것입니다. -중략- 나는 당신이 군대에 퍼지게 한 정신, 자신의 지휘관을 비판하고 신뢰하지 않는 정신이 이제 당신을 겨냥하게 되지 않을까 두렵습니다. -중략- 경솔함을 경계하고 활력과 조금도 방심하지 않는 경계심을 가지고 전진하셔서 우리에게 승리를 안겨 주십시오.

워크사는 필라델피아에 지정된 날까지 커다란 사무실 건물을 완공해 주기로 계약을 맺었다. -중략- 하지만 그때 이 건물 외관을 장식할 청동 세공을 만드는 한 하도급 업체가 정해진 날에 물건을 공급할 수 없다고 알려 왔다. -중략- 장거리 전화를 했다. 언쟁을 했다. 열띤 대화도 오갔다. 하지만 아무 소용이 없었다. 그런 상황에서 고 씨는 담판을 지우러 뉴욕에 파견되었다.

“브루클린에 당신과 같은 이름을 가지고 있는 사람이 아무도 없다는 사실을 알고 계십니까?” 고 씨는 사장실로 들어서자마자 물었다. 사장은 놀랐다. “아니요, 몰랐습니다.” -중략- “음, 제 이름이 조금 특이하긴 하죠.” 그는 자부심에 차 말했다. -중략- 사장은 계속해서 몇 분에 걸쳐 자신의 집안과 선조에 대한 이야기를 이어 나갔다. 그가 말을 마치자, 고 씨는 공장이 아주 크다고 칭찬하고, 자신이 방문했던 많은 공장들에 비해 훨씬 낫다는 말을 했다. “저는 평생 이런 일을 해 왔습니다.” 사장은 말했다. “자부심도 가지고 있습니다. 공장을 좀 구경시켜 드릴까요?” -중략- 사장은 고 씨가 함께 점심을 먹어야 한다고 강요하다시피 했다. 기억하라. 아직까지 고 씨가 찾아온 진짜 목적에 대해서는 한 마디 말도 오가지 않았다.

점심을 먹고 난 다음, 사장은 말했다. “이제 일에 대한 이야기를 해 보지요. 당연히, 저는 당신이 여기 온 이유를 알고 있습니다. 저는 우리의 만남이 이렇게 유쾌하리라고는 전혀 상상하지 못했습니다. 당신이 원하시는 자재는 계획대로 제작해서 선적할 겁니다. 다른 주문은 모두 미루더라도 말입니다. 그러니 안심하고 필라델피아로 돌아가십시오.”

고 씨는 부탁을 꺼내지 않고도 자신이 원하던 모든 것을 가질 수 있었다.

다른 사람을 기분 상하게 하거나, 적개심을 불러일으키지 않으면서 그 사람을 바꾸고 싶다면 첫 번째 규칙은 다음과 같다.

규칙 1 : 칭찬과 진심에서 우러나온 감사로 대화를 시작하라.

□ 교재 외 수업

1. 듣는다는 것은 눈으로만 듣는 것이 아닌 몸으로 듣는 것이다. 말하는 상대와 눈은 물론 몸까지도 그 사람을 향하도록 해서 들어야 한다. 경청이란 온몸으로 듣는 것이다.

2. 한국의 탄소배출권에 있어 개발도상국의 지위를 더 이상 유지하기 어려울 것이다. 이는 전기세 상승 압박이 될 것이고 한국전력의 주가 상승이 기대된다.

3. 전기 발명에 있어 테슬라와 에디슨은 경쟁 상대였다. 테슬라는 직류, 에디슨은 교류이다. 에디슨이 주도했기에 미국 사회의 전기는 교류로 이루어져 있다.

직류와 교류는 각 장단점이 있지만, 점점 더 많은 전기 사용량이 예상되고 그 효율성을 위해 테슬라의 직류 사회로 갈 것이다. 직류가 효율성 측면에서 좋다. 이러한 흐름은 전선 또한 두껍게 바꿀 것이다. 이는 Value Chain 시장의 큰 흐름이 변화하는 것이다.

4. 네이버는 백화점, 카카오는 은행이다.