



(사진 제공=게티이미지뱅크)

인공지능 시대 공부보다도 소통 잘해야 밥먹고 산다

“특이한 사람이 눈에 띄는 것이다. IQ가 200인 사람이 돋보이는 것이 아니다. 사람들 앞에서 말하는 게 편한 사람이 눈에 띄는 것이다. 대중연설 능력이 있는 사람은 앞으로 50~60년은 살아남을 것이다. 타인 앞에서 말하는 것을 싫어하는 사람은 골칫거리를 떠안게 될 것이다.”

위런 버핏 버크셔 해서웨이 최고경영자(CEO)가 지난해 1월 컬럼비아대 경영대학원 초청 강연에서 한 말이다. 커뮤니케이션, 의사소통이 개인의 성공에 중요한 부분을 차지할 것이라는 투자 현인의 조언이다.

소통은 전통적으로 중요성을 인정받아 온 능력이다. 그런데 지금처럼 기술이 지배하는 시대를 사는 현대인들은 소통과 같은 소프트 스킬보다는 실질적인 기술 능력을 기르는 데 더 몰두하고 있다. 불과 몇 년 전에는 어휘조차 생소했던 ‘코딩’이 점점 일반화돼 일선 교육 현장의 정규 교과목으로까지 침투하고 있는 현상이 이를 잘 반영한다.

그렇다면 소프트 스킬보다 하드 스킬이 더 요구되고 필요한 것일까. 기술 기반 기업들은 이런 능력이 탁월한 인재를 더 많이 채용할까. 고용시장 분석업체 버닝글래스 테크놀로지 등에 따르면 세간의 통념과는 다른 결과가 나왔다.

버닝글래스 테크놀로지가 소셜미디어(SNS)에 올라온 수백만 개의 채용정보를 분석한 결과 정보기술(IT), 헬스케어, 엔지니어링 등 기술 기반 회사들이 높이 평가하는 인재의 가치는 쓰고 소통하는 능력이었다. 아이러니한 점은 이 같은 커뮤니케이션 능력이 출중한 인재를 확보하는 게 매우 어렵다는 사실이다.

400명의 인사·채용 담당자 대상 설문 조사에 따르면 응답자 중 94%가 경험이 많지만 언어 능력이 다소 떨어지는 직원보다 경험은 상대적으로 부족하지만 커뮤니케이션 능력이 더 좋은 사람이 승진될 확률이 더 높다고 한다.

의사소통 능력이 이렇게 중요하고 실제 기업들의 수요도 풍부하다면 어떻게 해야 이 능력을 잘 배양할 수 있을까. 개인과 기업의 성공을 이끄는 커뮤니케이션 요소를 꼭 집어 알려주는 전문가가 있다.

‘좋은 커뮤니케이션에서 뛰어난 커뮤니케이션을 구사하는 방법(Five Stars: The Communication Secrets to Get from Good to Great)’의 저자 카마인 갈로가 주인공이다.

갈로는 CNN과 CBS 등에서 기자와 앵커로 경력을 이어오다 본인의 이름을 딴 ‘갈로 커뮤니케이션 그룹’을 차렸다. 그는 “뛰어난 커뮤니케이션의 요소는 2000

기술력이 전부 아니다

온갖 스타트업 쏟아지는 세상

신사업 만들어서 성공하려면

효과적인 대중 설득 능력 중요

인공지능이 기술은 다 대체해도

소통 뛰어난 인물은 살아남을 것

소통 잘하려면 어떻게

2000년 전이나 원칙은 똑같다

아리스토텔레스가 말한 3요소

대화에 신뢰성·논리·감성 담아라



2000년 전 소통 3요소를 제시한 아리스토텔레스

년도 더 지난 아리스토텔레스가 말한 설득의 요소와 같다”고 말했다. 바로 예토스(신뢰성), 로고스(논리성), 파토스(감성)이다.

아리스토텔레스 시대와 비교했을 때 현 시대의 설득 방법은 변했지만, 인간의 뇌는 변하지 않았기에 사람들의 마음을 사로잡고 변화시키려면 메시지에 반드시 신뢰성, 논리성, 감성이 포함돼야 한다.

매일경제 비즈타임스는 갈로 대표를 최근 서면 인터뷰했다. 다음은 갈로 대표와의 일문일답 내용.

—커뮤니케이션은 더 이상 소프트 스킬이 아니라 주정했다. 기술 중심 산업에서 살아남는 사람들은 커뮤니케이션 능력이 있는 사람들이라 말했다. 이에 대해 더 자세히 말해 달라.

▶ 최근 링크트인과 맥킨지의 설문조사에서 나온 결론은 직원들에게 가장 부족한 능력이 커뮤니케이션 능력이라는 점이다. 기계가 똑똑해질수록 수백 개의 일자리가 사라질 것이다. 이는 벌어지고 있는 일이다.

좋은 소식이 있다. 내가 인터뷰한 역사학자와 과학자들은 인공지능(AI)으로 인해 더 많은 일자리가 창출될 것이라고 한다. 일자리는 사라지는 게 아니라 변하는 것이다. AI 세계에서 인간이 살아남기 위해서는 기계가 갖지 못한 사람의 능력이 무엇인지 생각해야 한다. 오랫동안 소프트 스킬이라 여겨져 왔던 커뮤니케이션 능력은 기계가 대체할 수 없다. 따라서 이제는 커뮤니케이션을 비롯한 공감, 협동심, 상상력 등이 기술 중심 세상에서 사람들이 (기계) 앞서 나가게 하는 능력이다.

—뛰어난 커뮤니케이션의 요소는 무엇인가.

▶ 2000년도 더 지난 아리스토텔레스가 말한 설득의 요소와 일치한다. 아리스토텔레스 시대와 비교하면 설득의 방법은 변했다. 그러나 인간의 뇌는 변하지 않았다. 사람들의 마음과 생각을 변화시키는 뛰어난 커뮤니케이션을 하려면 반드시 세 가지 요소가 포함돼야 한다. 예토스(신뢰성), 로고스(논리성), 파토스(감성)가 그것이다. 증거와 사실을 기반으로 한 논리적인 주장을 펼치는 것만으로는 충분하지 않다. 감성이 뒷받침되지 않고는 누군가를 설득할 수 없다.

—채팅앱 등 새로운 커뮤니케이션 도구가 많이 생겼다. 이런 환경에서 전통적인 커뮤니케이션 능력이 경영활동에 더 중요해진 이유는 무엇일까.

▶ 여태까지의 시대 변화를 생각해 보자. 대부분이 농사를 지어 생계를 유지했던 시대에는 한 농부가 다른 사람보다 더 빠르게 밭을 갈 수 있더라도 해당 농부가 남들과 비교가 안 될 정도로 지나치게 부유해지지 않았다. 산업시대에는 공장에서 동료들보다 더 정직 조립을 잘한다고 해서 더 많은 돈을 벌지 않았다. 그렇지만 지식경제 시대(Knowledge Economy)에는 개인의 아이디어가 곧 개인의 가치다. 다른 사람들보다 조금만 더 무언가를 잘 설명하고 표현한다면 순간에 부유해질 수 있다.

C3면에 계속
윤선영 연구원



Cover Story

‘좋은 커뮤니케이션에서 뛰어난 커뮤니케이션을 구사하는 방법’ 저자

소통 전문가
카마인 갈로

INSIDE

View & Outlook

C2

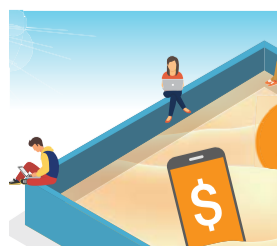
임상시험 참여자 찾는게 제약업계 과제
디지털은 시공 제한없이 환자모집 유리



Biz Focus

C4

규제 없앤 ‘혁신놀이터’ 핀테크·블록체인 강국의 조건



Insight

C5

공유의 시대란 ‘빌려쓰기’가 아닌 ‘함께 즐김’의 시대다

Start-up

C7



가장 싼 환율로 국내서 물건 사들임 “해외직구 참 쉽죠”