

대중연설 능력이 있는 사람은 몸값도 50% 바로 올릴수 있고 앞으로 50년 살아남을 것이다

누구의 말일까요? 바로 '투자의 현인' 워런 버핏



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

■ C1면서 계속 **소통 전문가 카마인 갈로** '좋은 커뮤니케이션에서 뛰어난 커뮤니케이션을 구사하는 방법' 저자

-커뮤니케이션 능력이 기술 중심 세상에 적응돼 사업이 성공한 사례를 들어달라.
▶주위를 둘러봐라. 설득이 지금의 세상을 만들었다고 생각한다. 아이폰 등 모바일 기기를 이용해 지금 이 기사를 읽고 있나? 애플 창업자 스티브 잡스는 사람들의 상상력을 사로잡은 설득가이자 스토리텔러였다. 잡스가 스토리텔링을 했듯 현재 우리가 사용하고 있는 수많은 디지털 기기는 창업자들이 투자자들에게 아이디어를 설명해 탄생했다. 저서에는 구글, 야후, 에어비앤비, 우버 등 초기 투자자들과 인터뷰한 내용이 담겨 있다. 이들은 모두 창업자들에게 “불공평한 이득(unfair advantage)”이 있었다”고 말했다. 그것은 바로 투자자들의 마음과 생각을 사로잡을 수 있는 뛰어난 커뮤니케이션 능력이었다.

-반대로 리더의 커뮤니케이션 능력이 부족해 사업이 실패한 사례가 있다면.
▶답하기 매우 어려운 질문이다. 얼마나 많은 사업 아이디어가 효율적으로 전달되지 않아 빛을 못 봤을까. 이에 대한 답은 평생 알 수 없다. 커뮤니케이션이 제대로 되지 않아 아이디어가 수포로 돌아가는 일은 매일이다.

한 가지 확실한 건 전 세계적으로 일어나고 있는 주요 현상은 누군가의 설득으로 인해 생겼다는 점이다. 영국이 유럽연합(EU) 탈퇴를 결정하자 많은 사람이 화가 났다. 브렉시트 찬반 투표 관련 캠페인을 펼칠 때 EU 탈퇴를 반대한 영국 정치인들과 사업가들은 매우 정교한 논리를 펼쳤다. 그러나 브렉시트를 찬성하는 사람들은 논리에 감성을 더했다. 다시 말하자면 설득의 요소를 사용한 것이다. EU 탈퇴를 반대하는 지식인들은 이런 설득의 힘이 없었다.

-최근 과학(Science)·기술(Technology)·공학(Engineering)·수학(Math) 등 STEM 교육의 중요성이 강조되고 있다. 글로벌 기업들도 STEM 교육 투자에 나섰다. 이처럼 커뮤니케이션의 중요성에 대해 적극적으로 말하거나 지지하는 사람들이 있는가.

▶많이 있다. 인드라 누이 펩시코 CEO, 리처드 브랜슨 버진그룹 창업자, 워런 버핏 버크셔해서웨이 공동창업자, 팀 쿡 애플 CEO 등 글로벌 기업 최고위 경영진이 너도 나도 커뮤니케이션 능력이 중요하다고 말하고 있다.

내 저서에서도 언급했듯이 누이 CEO는 과거 스탠퍼드대 경영대학원 초청 강연에서 “리더가 할 수 있는 가장 좋은 투자 중 하나는 커뮤니케이션 능력 향상에 대한 투자”라고 말한 바 있다. 그는 강연에서 “커뮤니케이션 능력에 대한 투자에 과잉 투자는 없다. 리더는 직원들을 지속적으로 움직여야 한다. 소규모 그룹과 대규모 그룹의 사람들에게 동기를 부여하는 방법을 배우고 핵심을 짚고 간결하게 쓰는 법을 배우라”고 조언했다. 그는 커뮤니케이션 능력을 향상시키기 위해 부단히 노력한 주인공이다. 예일대 경영대학원 재학 중일 때다. 당시 학교 석사과정 학생들은 2학년으로 진급하기 위해 커뮤니케이션·대중연설 수업을 통과해야만 했다. 누이 CEO는 이 수업을 처음 들었을 때 낙제했다. 여름방학 때 해당 수업을 다시 들었고, 다시 낙제하지 않기 위해 피나는 노력을 했다고 한다. 누이 CEO는 이후 “커뮤니케이션 수업을 통과하기 위해 했던 노력들이 오늘날의 성공에 중요한 역할을 했다”고 말한다.

-커뮤니케이션의 중요성을 강조하는 말 중 기억에 남는 게 있다.

▶브랜슨 창업자와 나는 얘기를 소개하겠다. 버진항공의 최고재무책임자(CFO)였던 브렛 갓프리가 고향 호주로 돌아가기 전에 일어난 일이다. 브랜슨 창업자는 그와 작별인사를 하러 전화하며 혹시 고려할 만한 사업 아이디어가 있는냐고 물었다. 갓프리는 잠시 기다리라고 했다. 기다리는 동안 수화기 너머로 종이 소리가 들렸다. 알고 보니 갓프리가 전날 밤 맥주를 마실 때 사용했던 받침(코스터)을 찾는 소리였다. 갓프리는 여기에 사업 아이디어를 적었다. 호주 국적 항공사 콰타스에 대해할 저비용항공사를 호주 시장에 선보이자는 의견이었다. 브랜슨 창업자는 이 아이디어가 무척 마음에 들었다. 바로 실행하자고 지시했다. 버진 오스트레일리아가 탄생하는 순간이었다. 브랜슨 창업자는 나와의 인터뷰에서 말했다. “코스터나 냅킨에 적어 가며 설명할 수 없는 아이디어는 ‘쓰레기(rubbish)’다.”

-대생적으로 뛰어난 소통가가 있다. 선천적인 게 아니라면 뛰어난 소통가로 발전할 수 있을까.

▶누구나 더 좋은 소통가가 될 수 있다. 많은 이가 타인 앞에서 서는 데 두려움을 갖고 있다. 두려움은 극복할 수 있다. 버핏은 대중연설에 엄청난 두려움이 있었다. 그는 성공을 위해서라면 대중연설 능력을 제고해야 한다는 사실을 알고 있었다. 이를 위해 관련 수업을 듣고 대학 강단에 서서 학생들에게 금융에 대해 가르쳤다. 이후 버핏은 경영학 전공자들에게 이런 말을 한다. “남들 앞에 서서 이야기하는 능력을 기르는 것만으로 한 순간에 직장에서 개인의 가치가 50% 높아진다.”(버핏은 연설 수업을 처음 들었을 때는 끝까지 마치지 못했다고 한다. 다시 용기를 내 두 번째 시도한 끝에 수업을 마칠 수 있었다.)

-커뮤니케이션 능력이 부족한 직원들은 어떻게 소통 능력을 향상시킬 수 있을까.

▶첫째, 보고 배워라. TED 영상은 모바일 기기로 간편하게 볼 수 있다. 매일 18분을 투자해 TED 영상을 보며 뛰어난 커뮤니케이션 능력을 가진 사람들이 어떻게 말하는지 듣고 배워라. 매일 하기 힘들다면 일주일에 한 번씩 보는 것도 괜찮다.

둘째, 발표할 수 있는 모든 기회를 잡아라. 대부분은 사람들이 경험이 부족해 타인 앞에 나가 이야기하는 것을 두려워한다.

셋째, 창의적이고 시각적으로 생각하라. 파워포인트 슬라이드를 시작하고 글머리 기호를 사용해 무언가를 적는 것은 쉽다. 그러나 글자와 글머리 기호는 정보 흐름에 가장 비효율적인 방법이다. 그 대신 당신이 들려주고 싶은 이야기를 칠판에 그리거나 파워포인트를 사용해 메시지를 시각적으로 어떻게 보여줄지 생각해야 한다.

-과거 비즈타임스와 인터뷰(2016년 6월 10일자 C1·C3면) 할 때 “언제나 이야기는 존재한다”고 말했다. 수많은 이야기 중 타인에게 들려줄 좋은 이야기가 무엇일지 어떻게 판단할 수 있을까.

▶오랜 세월 회자되는 이야기는 딱 한 가지다. 어려움을 겪거나 모험을 떠나 그 경험으로 인해 변화하는 영웅 이야기다. 개인이 할 수 있는 이야기 중 가장 매력적인 이야기는 자신의 모험이다. 본인이 겪었던 힘들었던 일과 그 경험으로 인해 무엇을 배웠는지 말하라. 힘든 시간을 물리치고 성공한 이야기보다 더 강력한 이야기는 없다.

-개인적으로는 커뮤니케이션 능력 향상을 위해 어떤 노력을 하는가.

▶나 역시 동영상을 보거나 직접 강연에 찾아가 사람들이 어떻게 자신의 콘텐츠를 다른 사람들에게 전달하는지 본다. 나보다 스무살 어린 사람이든 훨씬 나이가 많은 사람이든 상관없다. 모든 이가 선생님이다.

영화 각본가와 감독, 커뮤니케이션에 대해 가르치는 작가들이 운영하는 온라인 수업을 듣거나 그들이 쓴 책도 읽는다. 뛰어난 설득가라고 알려진 사람들에게 대한 역사책을 읽으며 스스로의 커뮤니케이션 능력을 향상하려는 노력도 한다.

윤선영 연구원

커뮤니케이션·의사소통 능력이 개인의 성공에 중요한 부분 차지

워런 버핏도 인드라 누이 회장이 첫 대중연설 수업선 낙제점 받아

리더가 할 수 있는 가장 좋은 투자 바로 커뮤니케이션 능력의 향상

소통능력을 높이는 세가지 방법 TED 영상 등 매일 보고 배워라 발표할수 있는 모든 기회 잡아라 메시지를 시각적으로 보여줘라



UCLA에서 정치학 학사, 노스웨스턴대에서 저널리즘 석사 과정을 졸업했다. CNN, CBS 등 다수 매체에서 기자와 앵커로 활동했다.

이후 갈로커뮤니케이션그룹을 설립해 비즈니스 스토리텔링 관련 컨설팅을 하고 있다. 시스코, 링크트인, 마이크로소프트, 코카콜라 등 경영자들이 그에게 조언을 구했다. 2006년 '세계에서 가장 뛰

▶카마인 갈로 대표는



어난 소통 능력을 가진 경영자들의 10가지 비밀(10 Simple Secrets of the World's Greatest Business Communicators)'을 시작으로 지난 6월 출간된 '좋은 커뮤니케이션에서 뛰어난 커뮤니케이션을 구사하는 방법(Five Stars: The Communication Secrets to Get from Good to Great)'까지 총 9권의 책을 냈다.