

HRI 체어퍼슨노트

CHAIRPERSON NOTE

2011.04.25 (통권345호)



경제이슈

美 경기선행지수 9개월 연속 상승

KOSPI지수 최고치 경신

경영노트

더 나은 브레인스토밍을 위한 7단계 방안

사회 트렌드

소셜테이너의 진화

저널 브리프

CEO의 효과적 커뮤니케이션 스킬을 위한 제언

洗心錄

진정한 미소

□ 美 경기선행지수 9개월 연속 상승

- 미국 컨퍼런스 보드(THE CONFERENCE BOARD)의 발표에 따르면 미국 경기선행지수가 전월대비 0.4% 상승
 - 경기선행지수 추이 : 미국 경기선행지수는 2010년 6월 109.8p에서 9개월 연속 상승하여 2011년 3월 114.1p를 기록
 - 경기동행지수 동반 상승 : 경기동행지수 역시 선행지수와 함께 동반 상승하여 미국의 경기 회복세가 지속되고 있음을 시사
 - 고용지표 개선 영향 : 식품 및 에너지 가격의 상승으로 인하여 소비자기대지수는 하락하였으나 고용지표의 개선으로 긍정적 경기전망이 나타남
- 최근 중동사태, 유가상승, 일본지진 등 일련의 악재에도 불구하고, 향후 3~6개월 뒤에 경기상황을 보여주는 경기선행지수가 꾸준히 상승하여 하반기에도 미국경기의 확장세가 이어질 전망

□ KOSPI지수 최고치 경신

- KOSPI지수는 4월 21일 대내외 잇단 호재에 힘입어 장중 2,200대를 돌파하는 등 2,198 포인트로 역대 최고치 경신
 - 추이 : 코스피지수는 2010년 12월에 2,000대에 재진입하였으나, 대내외 잇단 악재로 1,900대로 하락하였다가, 최근 반등하여 2,198포인트로 역대 최고치 경신
 - 대내요인 : 국내 기업들의 실적이 크게 개선되었으며, 국내 경기 역시 안정적인 회복세가 지속됨
 - 대외요인 : 미국의 양적완화 정책 지속, 동일본 대지진 이후 일본은행의 시장에 지속적인 유동성 공급 및 원화 강세로 환율 하락세가 이어지며 외국인 매수세가 지속됨
- KOSPI지수는 국내 거시지표가 회복세를 보이며 글로벌 유동성 증가 및 환율 하락이 지속될 것으로 보여 당분간 안정적인 성장세를 유지할 전망

□ 더 나은 브레인스토밍을 위한 7단계 방안¹⁾

- 기업 경영은 훌륭한 아이디어를 바탕으로 유지되며, 혁신적인 아이디어 도출을 위해 수많은 브레인스토밍을 실시하지만 대부분은 실패로 끝남
 - 브레인스토밍에서 진행자는 참가자들에게 고정관념을 탈피할 것을 주문하면서 어떤 아이디어라도 좋다고 격려함
 - 하지만 실제 브레인스토밍 과정은 소수의 참가자 위주로 진행되며, 혁신적이라기보다는 엉뚱한 아이디어들이 쏟아지는 결과가 발생
- 깊이 있는 아이디어 도출에는 한계를 가진 기존의 브레인스토밍 방법에서 벗어나 참가자 기준, 그룹화, 진행 방법 등에서의 변화가 필요함
 - 특히 브레인스토밍을 통해 심도 있고 혁신적인 아이디어를 얻기 위해서는 보다 심층적인 질문을 통한 접근이 가장 중요함

< 브레인스토밍의 새로운 7단계 방안 >

내 용	
① 의사결정 기준의 파악	•새로운 아이디어의 대부분이 실행되지 못하는 이유는 조직의 기준을 벗어나기 때문으로 브레인스토밍 참가자에 먼저 조직의 정확한 기준을 알려주는 것이 필요함
② 효과적인 질문	•참가자들에게 새로운 시각으로의 접근을 유도하는 질문을 하되, 범위의 제한이 필요하며, 추상적 질문보다는 예시를 드는 등 구체화된 질문을 통한 체계적 진행이 이루어져야 함
③ 참가자의 적절한 선정	•가장 정확한 지식과 경험을 가진 인물이 참가하는 것이 브레인스토밍의 기본이지만 대부분은 조직 내 직위나 영향력에 따라 참가
④ 그룹별 과제 해결	•참가자들을 3~5명의 그룹으로 나누는 한편, 비슷한 생각 및 성향의 인물들을 한 그룹에 묶어 보다 자유로운 의견 개진을 유도
⑤ 진행 규칙의 준수	•아이디어의 발표와 질문은 정해진 시간과 진행자의 지시에 따라서만 이루어지도록 제한을 두어 의미 없는 다수의 아이디어보다는 유용한 소수의 아이디어가 도출되도록 진행해야함
⑥ 최고의 아이디어 선정 금지	•도출된 아이디어 중 가장 우수한 것을 선정하는 것은 참가자의 사기를 꺾을 뿐 아니라 실행 여부 역시 경영진이 좋은 아이디어 중 선택하는 것으로 브레인스토밍 과정에서의 선정은 의미가 없음
⑦ 빠른 후속 조치	•아이디어 실행의 빠른 선정으로 시간이 지날수록 실행 의지가 줄어드는 현상을 방지하는 한편, 선정 및 탈락의 결과와 이유를 참가자들에게 신속하게 알려주어야 함

1) 본 자료는 ‘Seven steps to better brainstorming(Mckinsey Quarterly 2011 3)’를 요약 정리함

□ 소셜테이너의 진화²⁾

- ‘소셜테이너’(Social+ Entertainer)란 ‘사회 참여 연예인’을 뜻하는 말로, ‘정치 참여 연예인’을 뜻하는 ‘폴리테이너’와 구분하기 위해 만든 말
 - 2008년 5월 미국산 쇠고기 수입에 반대하는 시민들의 촛불집회가 전국적으로 번지고 있을 무렵, 일부 연예인들이 자신의 미니홈피에 정부를 비판하는 글을 올렸고, 당시 언론들이 이들을 ‘소셜테이너’라 부름
- 소셜테이너라는 말을 새롭지만 사회를 향해 발언하고 행동하는 연예인들의 계보는 이미 오래 전부터 존재
 - 1970년대 후반 데뷔 직후 서정성을 노래했던 정태춘씨는 1980년대를 거치면서 노래에 시대를 담았음
 - 안치환씨는 독재 타도를 외쳤던 386세대의 문화적 아이콘이 되었고, 개그맨 김미화씨는 2000년대 이후 연예인 사회참여의 모범이 됨
 - 권해효, 김제동, 문소리씨 등 많은 연예인들이 사회 참여 활동을 지속
 - 문제는 ‘연예인의 정치 참여를 정파적 차원에서 정치활동으로 간주하는 시각’이 나타났는데, 보수적 시각은 이들을 ‘폴리테이너’로 간주
 - 특히 2009년 노무현 대통령 서거 이후 소셜테이너의 입지는 크게 좁아져 윤도현, 김제동, 김미화씨 등은 발송 출연을 거부당하거나 교체압력을 받음
- 이런 가운데 최근 소셜테이너로서 주목을 받는 이가 배우 김여진
 - 그에게는 시민단체와의 연계도 특정정당의 색채도 배어 있지 않고 오로지 개인 김여진의 자격으로 일을 벌려 진정성이 묻어나고 있음
 - 지난 1월 초 홍익대 청소노동자를 도와 트위터로 소식을 나르고 트위터로 뜻을 모은 시민들과 청소노동자를 지지하는 광고를 싣기도 했던 배우 김여진씨는 이런 흐름에서 상당히 벗어나 있음
 - 그의 사회참여활동을 도드라지게 만드는 요소는 소셜네트워크서비스(SNS)의 등장과 무관치 않은데, 트위터라는 ‘놀이터’를 통해 일반시민들과의 ‘스킨십’을 확대하면서 공감하는 시민들과 연대를 강화
 - 홍대 청소노동자들에 대한 지원을 호소한 조선일보 광고도 발상부터 광고 게재까지 6일밖에 걸리지 않음

2) “행동하는 대중스타, 소셜테이너의 진화”(주간경향, 2011.4.26) 참조

□ CEO의 효과적인 커뮤니케이션 스킬을 위한 제언³⁾

■ 최고경영자는 다양한 상황에서 여러 이해관계자를 설득해야 하기 때문에 평소 효과적인 커뮤니케이션 스킬을 습득해야 함

① 말하지 말고 이야기하라

- 단순 팩트나 의사를 전달하는 ‘말하기’와는 달리 ‘이야기하기’는 체계적인 사고 과정을 통해 명확한 메시지를 전달하는 행위로 정의됨
- ‘이야기’를 효과적으로 전달하기 위해서는 (1)관련 배경과 맥락을 설명하고, (2)전하고자 하는 메시지를 정확하게 묘사하고, (3)마지막 단계에서는 이야기를 정리하는 3단 논법을 활용할 수 있음

② 경청하고 이해하라

- 이야기를 잘하는 것 못지않게 중요한 것이 상대의 의도나 요구를 파악하여 수용가능한 해결책을 제시하는 것임
- 이를 위해서는 상대방의 말에 귀를 기울여 화자가 요구하는 바가 무엇인지 이해하고, 그 필요성을 공감하는 ‘경청’의 기술이 필요함

③ 쓰기를 연습하듯 말하기를 연습하라

- 많은 기업인들이 쓰기 연습은 중요시하면서 말하기 연습은 도외시하는 경향이 있음
- 하지만 최고경영자일수록 효과적인 커뮤니케이션 스킬 함양을 위해 충분한 시간을 들여 다양한 말하기 기법을 연습해보는 것이 바람직

④ 비언어적 신호(보디랭귀지)에 주목하라

- 커뮤니케이션에 있어 손의 움직임, 얼굴 표정, 자세 등의 보디랭귀지가 70~80%의 역할을 담당함
- 거울과 녹음기 등을 활용하여 말할 때 동작이 지나치게 크지는 않은지, 음성의 높낮이나 빠르기는 적절한지 스스로 점검해보고 상대방에게 부정적인 효과를 미칠 수 있는 보디랭귀지는 보완할 필요가 있음

⑤ KISS(Keep It Short and Simple)하라

- 신속한 의사결정이 요구되는 비즈니스 현장에서는 간략하되 핵심을 관통하는 커뮤니케이션 방식이 효과적임
- 예를 들어 ‘주장-배경-설득’의 순서에 따라 2~3문장 정도로 자신의 의견을 핵심적으로 전달하는 요령을 평소에 익혀두는 것이 좋음

3) “비즈니스지능지수(BIQ)”(매경이코노미, 2011.2.16) 참조

□ 진정한 미소

우리내 인생에서 불확실성은 늘 잠재하기 마련이다. 불확실성으로 인한 근심 및 걱정은 우리를 지치게 한다. 내일은 아무도 모른다. 하지만 불안감을 안고 가는 사람보다는 행복한 일이 있을 것이라는 희망을 가진 사람이 난관을 극복할 가능성이 더 크다. 희망은 우리에게 극복 의지와 용기를 선물하기 때문이다. 에크낫 이스워런은 「인생이 내게 말을 걸어왔다」라는 저서에서 “돌이 날아올지 꽃다발이 날아올지 우리는 알 수 없다”라고 말했다. 그는 돌이 날아온다고 하면 그걸 맞설 용기와 신념이 있으면 좌절에서 벗어날 수 있다고 했다.

또한 조지 레오나르드의 <달인>에는 다음과 같은 말이 있다.

『일에 몰두할 때
아버지의 얼굴에 나타난 깊은 집중력은
달인의 길에 들어선 사람의 얼굴에서 볼 수 있는
그것과 다르지 않았다.
그런 표정은 육체적인 극한 상황에서도 잘 나타난다.
많은 스포츠 사진들이 “승리의 전율과 패배의 고통”을
잡아내고 있지 않은가
그러나 진정한 달인의 얼굴은
평안하고 잔잔하며 더러는
희미한 미소를 띠고 있다』

불확실성을 없애 버릴 수 없다면 우리가 강해지는 것이 정답이다. 주어진 환경을 탓하지 않고 척박한 땅에서도 자라는 잡초와 같은 생명력을 가져야 할 것이다. 시행착오를 겪더라도 꾸준하게 밀어붙이는 힘이 중요하다. 수없이 넘어지고, 깨지면서 발생한 상처를 모두 이겨냈을 때 온갖 아픔을 견디며 완성된 ‘달인의 미소’를 떨 수 있을 것이다. 이러한 달인의 미소가 진정한 미소일 것이다.

겸손한 자만이 다스릴 것이요, 애써 일하는 자만이 가질 것이다.

- 랄프 왈도 에머슨(1803~1882) : 미국의 철학자, 시인 -