

빠지기 쉬운 의사소통의 함정 ALL TOO EASY PITFALLS OF COMMUNICATION

By Robert J. Tamasy

대학교 비즈니스 커뮤니케이션 수업에서 강의했던 '의사소통'에 관한 주된 정의는 '성공적으로 뜻을 주고받는 것'이었다. 빠르게 진화하는 현대사회의 다양화된 통신기술로 인해 명확하고 효과적인 소통은 그 어느 때보다도 어려운 숙제가 되어버렸다.

몇 주 전, 이웃사촌인 헨리가 문자 메시지로 주말에 가족과 함께 여행을 가는데 그동안 집에 수상한 차나 사람이 드나들지는 않는지 한 번씩 살펴 달라고 부탁을 해왔다. 나는 기꺼이 그러겠다고 답장했다.

대략 일주일 후, 나는 헨리에게 문자를 보냈다.
"그간 당신 집을 잘 살피고 있었어요. 아무도 드나들지 않아 안심하셔도 될 것 같습니다. 즐거운 여행이었길 바라요."
그에게서는 아무런 답장이 오지 않았고, 나는 며칠 후에 다시 그에게 다음과 같이 문자를 보냈다.
"최근 연락이 잘 안 되네요. 출퇴근 시간에 차에서 타고 내리는게 보이는데, 곧 한번 만나서 이야기 나누면 좋겠어요."
그러나 여전히 답장은 오지 않았다.

그후 얼마 지나지않아, 나와 아내는 여행을 떠나게 되어 헨리에게 집을 봐 달라고 부탁할 작정으로 그에게 전화를 걸었다. 한 여성이 전화를 받았고, 헨리의 아내 '캐시'가 맞는지 물었더니 아니라며 도리어 당신은 누구냐고 되묻는 것이었다. 나는 옆집에 사는 이웃사촌에게 전화를 건 것이라고 설명했다.

"음, 이제 더 이상 이 번호는 그 사람의 번호가 아니에요. 헨리가 이직하면서 제가 그 사람이 하던 일을 맡게 되었고, 그의 업무용 전화도 제가 이어받게 되었어요."라고 그녀는 말했다. 그녀에게서 헨리의 새 전화번호를 받았지만, 전까지

Communication, as I often defined it when I taught college classes in business communications, is "the successful exchange of meaning." With all the "advances" in modern communication technology, it seems the challenge of accomplishing that - communicating clearly and effectively - is more difficult than ever.

Some weeks ago, one of my neighbors, "Henry," sent me a social media message telling me that he and his family were going out of town for the weekend, and asked if I would check occasionally to make certain no unfamiliar cars stopped at his home. I told him I would do so.

A week or so later, I sent Henry a text, kiddingly stating, "I kept an eye on your house while you were gone. No one bothered it. Hope you had a good trip." I did not hear back from him, but a few days later texted again: "Sorry we have not had a chance to connect lately. I see you getting into your car to go to work, or when you come home. Hope we can get together to chat soon." Still no reply.

Not long afterward, I decided to call Henry to let him know that my wife and I were going out of town and ask if he would return the favor of keeping an eye on our house in our absence. When a female voice answered, I asked if it was my neighbor's wife, "Cathy." "No," she replied. "Who is this?" I explained I was trying to call my neighbor.

"Well, this isn't his phone any longer," the female voice responded. "When Henry changed jobs, I took over his old job and inherited his work phone." I later got my neighbor's correct phone number, but reflecting on the earlier texts I had sent, wondered what the woman

그 번호로 보낸 문자들을 생각했을 때 그녀가 이를 어떻게 생각했을지 모를 일이었다.

‘당신 집을 잘 살피고 있었어요. 즐거운 여행이었길 바라요...출퇴근 시간에 차에서 타고 내리는게 보여요...’

맙소사! 그녀는 나를 스토커라고 생각하지 않았을까?

이와 같은 혼란스러운 의사소통의 경우는 드물다고 생각하고 싶지만, 아무 생각없이 문자나 이메일, 메시지 등을 손쉽게 보낼 수 있는 현 디지털시대에 이러한 일은 너무도 흔히 발생하고 있다. 심지어 성서 시대로까지 거슬러 올라가 부주의한 의사소통의 위험성에 대한 예시를 떠오르게 한다.

지나치게 많은 말, 세심한 배려의 부족

토크쇼나 뉴스상의 보도, 소셜미디어를 통해 우리는 사람들이 말의 영향력을 고려하지 않고 선불리 이를 내뱉는 것을 볼 수 있다.

“말이 많으면 허물을 면하기 어려우나 그 입술을 제어하는 자는 지혜가 있느니라” (잠 10:19)

지나치게 많은 말, 경청의 결여

많은 이들이 더 이상 상대방의 말을 경청하지 않는다고 사람들은 이야기한다. 그들은 그저 상대방이 조용해지기만을 기다렸다가 재빨리 자신이 하고 싶은 말을 내뱉는다.

“내 사랑하는 형제들아 너희가 알지니 사람마다 듣기는 속히 하고 말하기는 더디 하며 성내기도 더디 하라” (약 1:19)

크나큰 상처, 치유와 회복의 부재

의사소통 방식이 다양하게 늘어나면서 의도했건 아니건 간에 누군가에게 상처를 주게 된다. 의사소통에 오해가 생기거나 잘못 전달된 것이 있다면 ‘미안합니다’라고 사과하며 자신의 잘못을 인정하고, 명확하게 그 의도와 전달하려는 바를 표현하는 것이 중요하다.

“칼로 찌름 같이 함부로 말하는 자가 있거니와 지혜로운 자의 혀는 양약과 같으니라” (잠 12:18)

receiving them must have been thinking: “I kept an eye on your house...hope you had a good trip.” “I see you getting into your car...when you come home....” Wow! Did the woman, whom I did not know, think I was some kind of stalker?

I would like to think such confused communications are rare, but suspect they are becoming all too common in this digital age when we hastily send out texts, emails and messages almost without thinking. This brings to mind some of the perils of careless communications that date back even to biblical times:

Too many words, not enough careful

consideration. We hear it on talk shows, in news reporting, and everywhere on social media – people being too eager to speak and not as eager to consider the impact of what they are about to say. *“When words are many, sin is not absent, but he who holds his tongue is wise”* (Proverbs 10:19).

Too much speaking, not enough listening.

It has been said that many people no longer listen to what others have to say; they only wait until the other person becomes quiet so they can start talking again. *“My dear brothers and sisters, take note of this: Everyone should be quick to listen, slow to speak and slow to become angry,”* (James 1:19).

Too much hurt, not enough healing.

With the mass of communication bombarding us in every possible way, there is bound to be injury inflicted whether intended or not. Most of us must learn to become as eager to apologize, even admit, “I’m sorry,” when communication errors occur, as we are to express what we are thinking. *“Reckless words pierce like a sword, but the tongue of the wise brings healing”* (Proverbs 12:18).

묵상 및 토론 주제 Reflection/Discussion Questions

1. 발신자로든 수신자로든, 상대방과의 의사소통에서 곤란을 겪었거나 심지어는 부끄러운 실수를 한 경험이 있습니까? 만약에 있다면, 그것이 안 좋은 결과로 이어지지 않았나요?

Have you ever experienced – either as sender or recipient – an awkward, even embarrassing error in the course of trying to communicate with someone else? If so, were there any repercussions?

2. 통신기술의 발전으로 인해 발생하는 의사소통의 새로운 문제점은 무엇이라고 생각합니까? 이는 일터에서 당신 또는 다른 사람에게 어떠한 영향력을 끼쳤습니까?

What are some of the new problems in communicating with others that have been born as a result of so-called advancements in communication technology and strategies? How have they affect you or others in your workplace?

3. 그 어느 때보다도 언어가 풍성해진 현 시대에, 어떻게 하면 의사소통에 통제와 절제를 더할 수 있을까요?

How – in an age when words seem to have become more abundant than ever – can we learn to exercise more control and restraint over what we communicate?

4. 많은 사람에게 있어서 가장 하기 어려운 말 중 하나가 바로 “미안합니다”입니다. 비록 고의가 아니었을지라도 당신의 잘못을 인정하는 것이 쉬운 편입니까, 어려운 편입니까? 자신의 말 실수에 대해 사과하고 인정하는 것이 왜 그토록 힘들다고 생각하나요?

For many people, among the most difficult words to say are, “I’m sorry.” How difficult is it for you to admit when you have been wrong, even when the offense was not intentional? Why do you think it is so hard for people to apologize and admit their wrongs in what they have said?

● **참고: 성경에서 이 주제에 관련된 내용을 더 알고 싶다면, 아래 구절을 참고하세요.**

잠언 10:20-21, 11:13, 12:13, 13:3, 15:1,4, 16:21, 18:21, 21:23

NOTE: If you have a Bible and would like to read more, consider the following passages:

- (잠 10:20-21) 20 의인의 혀는 순은과 같거니와 악인의 마음은 가치가 적으니라 21 의인의 입술은 여러 사람을 교육하나 미련한 자는 지식이 없어 죽느니라
- (잠 11:13) 두루 다니며 한담하는 자는 남의 비밀을 누설하나 마음이 신실한 자는 그런 것을 숨기느니라
- (잠 12:13) 악인은 입술의 허물로 말미암아 그물에 걸려도 의인은 환난에서 벗어나느니라
- (잠 13:3) 입을 지키는 자는 자기의 생명을 보전하나 입술을 크게 벌리는 자에게는 멸망이 오느니라
- (잠 15:1) 유순한 대답은 분노를 쉬게 하여도 과격한 말은 노를 격동하느니라
- (잠 15:4) 온순한 혀는 곧 생명 나무이지만 패역한 혀는 마음을 상하게 하느니라
- (잠 16:21) 마음이 지혜로운 자는 명철하다 일컬음을 받고 입이 선한 자는 남의 학식을 더하게 하느니라
- (잠 18:21) 죽고 사는 것이 혀의 힘에 달렸나니 혀를 쓰기 좋아하는 자는 혀의 열매를 먹으리라
- (잠 21:23) 입과 혀를 지키는 자는 자기의 영혼을 환난에서 보전하느니라

- 북미주 KCBMC www.kcbmc.net
- 출처: CBMC INTERNATIONAL
- 번역: 한국기독교실업인회 www.cbmc.or.kr