

월요 CEO의 희망편지



Leader이기 전에 마음을 읽는 Reader가 되자

요즘 ‘갑질’이라는 말이 자주 회자됩니다. 참 무서운 말입니다. 조금이라도 권력을 많이 가진 사람이 그렇지 않은 사람을 함부로 대하고 자기 마음대로 해도 된다고 생각한다는 게 무섭습니다. 8월 월례조회 시 ‘웨이터의 법칙’에 대해 CEO특강이 있습니다. 웨이터의 법칙은 간단히 말하면 “당신에게는 친절하지만, 웨이터나 사회적 약자계층에게 무례한 사람은 절대 좋은 사람이 아니다”입니다.

그런데 갑질이라는 게 별거 아닙니다.

회사 내에서도 상사가 부하직원에게 말을 함부로 하고 대화의 자리에서도 자기가 말을 많이 해야 하고 회의할 때는 의견과 결론도 자기중심적으로 나와야 한다고 생각하는 것도 갑질입니다. 그런데 이렇게 상사가 행동을 하면 부하직원이 나중에 상사가 됐을 때도 같은 행동을 합니다. 자신이 을이라고 생각하고 행동해온 직원이 자신의 위치와 신분이 바뀌면 갑질을 해대는 것입니다.

사실 조직에서 위치가 올라갈수록 앞에 서서 말을 할 기회가 많이 생깁니다. 아래 사람들은 또 열심히 들어줍니다(때에 따라서는 그렇게 보이는 것일 수도 있겠죠). 그러다 보면 자기 말에 취해 말이 길어집니다.

리더는 Leader이기 전에 Reader여야 한다고 생각합니다. 조직의 구성원들의 표정과 마음과 생활까지도 찬찬히 읽어 낼 줄 알아야 한다는 거죠. 즉 Read between the line이 중요합니다. 다시 말해 행간의 뜻을 파악하라는 뜻입니다.



우리는 이때까지 목표 지향, 경쟁 지향적인 거시적 경영, 거시적 리더십만 중요하게 생각하고 실천해왔습니다. 마음이나 삶에 신경 쓰는 미시적 리더십에 대해선 등한시한 것이 사실입니다. 하지만 결국 사회도 일도 사람이 하는 것이고 사람에 의해 돌아가는 것입니다. 그 구성원이 행복하지 않으면 기업도 사회도 행복하지 않고 성장할 수 없다는 너무도 당연한 원리를 알고 있는데도 말이죠.

마음을 얻는다는 건 참으로 어려운 일일 수 있으나 한편으로는 가장 쉬운 일일 수도 있습니다. 예를 들어 가까이 있는 직원들의 생일이나 결혼기념일을 메모했다가 축하 문자를 보낸다거나 아니면 말로라도 축하의 뜻을 전하면 됩니다. 대부분의 남자 직원들은 깜짝 놀랍니다. 특히 본인의 결혼기념일을 깜빡하고 있던 직원들은 제가 알려준 덕분에 아내로부터 점수를 땀다며 후일담을 전해오기도 했습니다.

기쁜 일을 기억하는 것도 중요하지만 슬픈 일을 기억하는 건 더 중요합니다. 가까운 지인이 부모상이나 부인상을 당했을 때 낱자를 휴대전화에 저장했다가 다음해 기일 즈음하여 전화를 걸거나 문자를 보냅니다. 가족 외에는 몰랐을 특별한 날을 저처럼 기억했다가 연락을 주는 사람은 그다지 많지 않은가 봅니다. 모두들 뜻밖이라면서 고마워합니다. 이러한 일들은 메모 덕분에 가능한 것입니다.

사람의 마음을 읽을 때 또 중요한 건 역시 듣는 것입니다. 기업의 리더로서 현장에서 열심히 일하는 임직원의 의견에 귀를 기울여야 합니다.

그래서 저는 잘 듣기 위한 규칙을 세웠습니다. 의견을 수렴할 때는 말머리를 돌리지 말고, 말허리를 자르지 말고, 말꼬리를 잡고 늘어지지 말자고 말입니다. 또한 내가 1분을 말했으면 상대방이 2분을 말하게 하고, 그 2분을 말하는 동안 세 번의 맞장구를 쳐주자는 ‘대화의 1, 2, 3법칙’을 최대한 따르려고 노력합니다.

윗물이 맑아야 아랫물이 맑다는 말은 위치가 올라가면 올라갈수록, 그리고 이미 높은 위치에 올라선 사람들의 책임이 더 무겁다는 걸 알게 해주는 말입니다. 나의 품격과 심성이 곧 기업의 문화로 연결될 수 있다는 생각에 오늘도 현미경을 제 자신에게 들이댑니다.