

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

회사에서 가르쳐주지 않는 Business Manner

출처: KTX Magazine

비즈니스에서 매너는 단순히 남을 배려하는 예의범절로만 치부하고 말 수 없다. 아무리 일 잘하고 똑똑한 사람이더라도 상대를 배려하지 않고 제멋대로라면 함께 일하고 싶지 않은 것이 인지상정 아닌가. 고로 지금 당신에게 필요한 것은 영어 실력이나 프레젠테이션 능력이 아니다. 그보다 먼저 비즈니스 매너를 섭렵해야 치열하고 냉정한 경쟁터에 승기를 꾀할 수 있다.

에디터 전수희 | 사진 신빛 | 참고서적 <똑똑한 여자보다 매너 좋은 여자> (이수연, 위즈덤하우스)

온라인 취업 사이트 사람인(www.saramin.co.kr)이 직장인 1429명을 대상으로 ‘매너 없는 행동을 하는 동료는 있는가?’라는 주제의 설문조사를 실시했다. 그 결과 응답자의 82.7%가 ‘있다’고 응답했고 그 중 가장 매너 없는 행동으로 ‘뒷담화’를 꼽았다. 하지만 재미있는 것은 반대로 자신이 한 매너 없는 행동을 묻는 질문에서도 ‘뒷담화’를 가장 많이 꼽았다는 것이다. 말인즉슨 상대로 하여금 스트레스를 야기시키는 행동인 줄 알면서도 매너를 지키지 않고 있다는 것. 이처럼 많은 직장인이 비즈니스 매너의 중요성을 간과하고 있다.

업무 능력은 단순히 전문 지식을 가지고 일을 하는 성과로만 평가되지 않는다. 직급에 맞는 리더십, 동료나 선후배 간의 파트너십, 업무에 임하는 태도 등을 모두 포괄한다. 아무리 준비 내용이 좋아도 프레젠테이션 도중 휴대전화 벨소리가 자꾸 울린다면 어떨까. 일은 잘하는데 시도 때도 없이 상사와 언성을 높이며 위계질서를 무시하는 사람이라면 또 어떨까. 성과가 눈부신 상사라도 부하직원을 욕박지르거나, 개인 심부름을 시키거나, 남의 이야기를 들으려 하지 않는다면 어느 날 그의 팀 전원이 사표를 제출하는 극단적인 상황을 초래할 수도 있다. 인격이 부족한 사람의 실력은 결코 실력이 될 수 없다. 적어도 조직에선 말이다.

비슷한 능력과 경력을 갖추고 저마다 인재임을 자처하는 직장인들 틈에서 살아남으려면 ‘매너’가 해답이다. 하지만 좋은 매너는 하루아침에 이루어지는 것이 아니다. 올바른 매너를 갖추기 위해서는 상대방을 존경하는 마음을 가지고 수양과 절제를 통해 매너가 몸에 배도록 의식적으로 노력하고 실천에 옮겨야 한다.

Step 1. 나를 바꾸는 마인드 매너

매너는 기본을 중시하고 사람을 배려하는 마음에서 나온다. 스스로 변할 수 있다는 의지를 가지고 끊임없는 자기 혁신을 추구하라.

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

매너, 긍정적인 마음에서 배어 나온다.

내 마음이 편해야 다른 사람을 배려할 여유도 생긴다. 늘 불평불만이 가득한 ‘투덜이’는 상대방을 피곤하고 지치게 한다. 기억하라. 자신의 삶에 100% 만족하는 사람은 없다. 이미 나에게 닥친 불편이나 시련을 아예 없던 일로 되돌리는 것이 불가능하다면 기꺼이 받아들이고 감내하는 것이 현명하다. 실패와 고통 앞에서 의연해지는 법을 배워야 어려움이나 실패, 장애, 혹은 고통을 성공으로 일궈낼 수 있는 힘이 생긴다. 피할 수 없다면 즐겨라. 매사에 90%의 절망보다 10%의 희망을 볼 수 있는 마음을 가져보자.

How to 어떤 상황에서도 긍정적으로 생각하고 말하는 연습을 해보자. 짜증 났을 때 억지로 입꼬리만 살짝 올려도 기분이 나아지듯 어렵고 힘들 때 ‘잘될 거야’하고 자신에게 주문을 걸자. 박봉과 야근에 시달린다면 요즘같이 어려운 시기에 일을 할 수 있다는 것만으로도 얼마나 감사한지 생각해보라. 그리고 다른 사람들이 모두 포기하는 프로젝트라도 다른 실행 가능한 방법은 없는지 끊임없이 모색하며, 실패에 직면했을 때는 실패의 수만큼 커질 성공의 가치를 떠올려보라.

아낌없이 배려해야 진정 매너다

무엇이든 먼저 남에게 베푸는 것은 쉽지 않다. 하지만 그보다 더 어려운 것은 자신이 베푼 사실을 깨끗하게 잊는 것이다. 무엇이든 내가 준 만큼 상대에게 바라는 것이 사람의 마음 아닌가. 자신이 매너 있게 행동했는데도 상대가 무례하게 굴면 ‘내가 이만큼 배려했는데 어떻게 나한테 이럴 수 있어’하는 서운한 마음과 함께 분노가 치밀어 오를 것이다. 하지만 기억하라. 예의 없는 사람들 앞에서 끝까지 깎듯하게 매너를 지켜내야 비로소 당신이 빛을 발하는 것이다.

How to 어떤 상황에서 누구와 상대하더라도 매너를 지켜라. 그리고 최선을 다한 자신의 능력과 넓은 마음에 부듯해하며 자부심을 갖는 것에 만족하라. 만약 그것이 잘되지 않는다면 ‘내가 먼저 베푼다면 언젠가 다 득이 되어 돌아온다’는 생각으로 시작하다.

진심을 담아야 마음을 얻을 수 있다.

철용성 같은 사람의 마음을 열 수 있는 것은 진실한 마음이다. 특히 비즈니스로 맺어진 인연인 경우 필요에 의해 관계를 맺고, 이해관계가 끝남과 동시에 그 관계 역시 끝낼 때가 종종 있다. 그렇기 때문에 당신의 진심이 커다란 파급효과를 가져올 수 있다.

How to 좋은 인연이다 싶은 사람이 있다면 생일이나 명절 때 손 글씨 카드를 보내보자. 휴대전화와 이메일이 활성화하면서 손으로 직접 쓴 편지나 카드를 주고 받는 경우가 드물어진 만큼 정성 가득한 손 글씨 카드는 상대에게 감동을 준다.

Step 2. 매너는 관계의 시작

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

첫인상을 남길 기회는 단 한 번뿐이지만 사람들은 첫인상을 가장 오래 기억한다. 그만큼 첫 만남에서 매너가 중요하다.

비즈니스 미팅 전 연습이 필요하다.

미팅 전 상대와 관련된 이력과 정보, 그리고 상대가 호기심을 가질 만한 주제와 상대에게 제안할 내용을 정리한 후 자연스럽게 그 자리에서 풀어내도록. 그것은 상대에게 특별한 관심이 있다는 것을 자연스럽게 표현하는 가장 효과적인 방법이다.

옷차림이 당신 이미지의 50%를 결정한다.

당신이 입은 옷이 당신이 누구인지를 말한다고 해도 과언이 아니다. 화려하고 세련된 옷차림을 말하는 것이 아니다. 비즈니스에서 가장 중요한 것은 신뢰를 줄 수 있는 옷차림이다. 자신이 속한 조직 문화와 업무 역할에 맞는 복장을 준수해야 한다. 그리고 단정해야 한다. 풀어 헤친 넥타이와 선명한 셔츠의 구김은 당신을 피로에 지친 사람으로 보이게 한다. 또 잘못 끼운 단추나 얼룩은 당신이 허점 많은 사람임을 스스로 알리는 것과 같고, 자신의 사이즈보다 크거나 작은 정장은 어수룩해 보이게 한다. 그런가 하면 남성의 경우 셔츠는 그 자체가 이너웨어 개념이기 때문에 재킷을 벗은 채로 미팅 장소에 나타나는 것은 예의에 어긋나는 행동이다.

시간 엄수는 절대적이다.

내가 약속에 늦으면 상대의 시간을 함부로 뺏는 것과 다름없다. 약속을 잡을 때는 아무리 늦어도 일주일 전에 약속을 정하고 하루 전에 다시 한 번 확인한다. 약속을 원하는 사람이 상대방의 지역으로 오는 것이 예의고, 피치 못하게 늦더라도 미리 연락해서 상대의 시간을 낭비하지 않도록 배려해야 한다. 반대로 자신의 사무실에서 미팅을 할 경우 가급적 약속 시간 5분 전에는 급한 일을 마무리하고 손님을 맞을 준비를 해야 한다. 미팅할 장소를 다른 사람이 쓰고 있지는 않는지, 지저분하지는 않은지 확인한다. 특히 손님을 기다리게 하지 마라. 만약 중요한 전화가 걸려오거나 급하게 처리할 일이 있다면 먼저 양해를 구하고 사전에 준비한 미팅 자료나 회사 소개서 또는 신문이라도 챙겨주도록. 또 손님이 돌아갈 때는 적어도 출입문이나 엘리베이터 앞까지는 배웅하는 것이 예의다.

인사에도 순서가 있다.

회사 내에서는 상사에게 존경어를 사용하지만 회사 밖에서는 상대를 높이고 자신의 회사 사람은 낮춰 부르는 것이 예의다. 그들을 서로 소개할 때 윗사람에게 아랫사람을 먼저 소개하는 것이 원칙. 우리 회사 부장과 거래처 과장을 서로 소개할 경우, 우리 회사 부장을 거래처 과장에게 먼저 소개한다. 또 상대에게 여러 명을 소개할 경우에는 가장 지위가 낮은 사람부터 소개하는 게 좋으며, 한 사람을 여러 사람에게 소개할 때는 먼저 한 사람을 소개한 뒤 여러 사람을 한 사람에게 소개하도록 한다.

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

명함은 자기소개서다.

명함을 찾느라 허둥거린다든지 구겨지거나 지저분한 명함을 건넨다면 상대방에게 준비되지 않은 사람으로 보일 수 있다. 평상시 주머니나 가방에 넣어 언제 어디서든 쉽게 꺼낼 수 있도록 하고, 반드시 두 손으로 주고받는 것을 원칙으로 한다. 명함을 받은 뒤에는 바로 지갑에 넣지 말고 명함에 적힌 이름이나 회사명 등에 대해 인사차원의 대화를 나누는 시간을 가지며 서로 친밀도를 높인다. 상대가 여러 명인 경우 테이블 위에 직급 순으로 명함을 놓고 이야기 하는 도중이라도 계속 명함을 보면서 호칭 실수를 하지 않도록 한다. 특히 미팅 후 명함을 바닥에 떨어뜨리거나 그냥 놓고 가는 일은 상대방을 무시하는 행동이므로 불쾌감을 줄 수 있다.

만약 명함을 깜빡 잊고 미팅에 갔을 경우, 이름과 연락처를 적은 메모지라도 건네는 것이 좋다. 만약 중요한 상대였다면 다음 날 어제의 만남에 대한 고마움과 명함에 대한 죄송함을 전하는 간단한 편지를 써서 명함과 함께 보내보자. 이런 적극적인 자세만이 마이너스를 플러스로 전향시킬 수 있다.

Step 3. 알고도 놓치는 일상 매너

녹록지 않은 직장 생활도, 실타래처럼 엉켜버린 인간관계도, 일한 만큼 대접받지 못하는 억울한 나의 노력도 모두 매너를 통해 해결할 수 있다.

실수, 책임감으로 수습한다.

누구나 실수를 저지를 수 있다. 하지만 자신의 실수를 인정하는 것은 생각만큼 쉽지 않다. 잘못을 저지른 순간 변명거리를 찾기보다 먼저 잘못했다는 것을 인정하고 앞질러진 물부터 재빨리 수습하자. 다른 사람에게 책임을 떠넘기며 나 몰라라 하거나 그 실수를 덮기 위해 거짓말에 거짓말을 거듭하는 것은 사태를 더욱 악화시킬 뿐이다. 명심하라. 가장 중요한 것은 자신의 실수로 야기되는 회사의 피해를 최소화하는 것이다. 하지만 그보다 먼저 무슨 일을 하든지 1%의 실수 가능성에도 대비하는 치밀함을 보이자. 그게 귀찮다면 그 1%가 실제로 일어났을 때를 생각하라. ‘설마’하는 마음이 실수를 만든다.

가장 기본적인 매너는 인사다.

먼저 다가가 인사하라. 상냥한 인사 예절은 호감도를 높여줄 뿐 아니라 예의 바른다는 인상을 심어준다. 주춤대지 말고, 열 번이건 스무 번이건 마주칠 때마다 해야 한다. 출근했을 때나 처음 만났을 때는 정중하면서도 명랑하게 인사하고, 다시 만났을 때는 밝은 표정과 함께 가볍게 목례를 한다.

경비 아저씨나 청소하는 아주머니도 놓치지 말자. 이익과 직접적 관련이 있는 사람들에게는 싹싹하게 하면서 그렇지 않은 사람들은 무시한다면 이기적인 사람으로 내몰리기 십상. 그뿐 아니다.

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

직장 생활을 하다 보면 경비 아저씨나 청소하는 아주머니의 도움이 절실할 때가 찾아오기 마련. 그때를 위해서라도 평소 눈도장을 찍어놓는 것이 좋다.

민감하고 예민한 매너, 호칭.

별 것 아닌 것 같아도 직장 생활에서 굉장히 민감하고 중요한 문제가 바로 호칭이다. 확실한 직함이 있다면 그 직함으로 부르면 되니 별로 어려운 일은 아니다. 하지만 문제는 주로 직함이 없는 경우 발생한다. 이때 나이나 입사 순서보다는 조직 내 서열로 따지는 것이 맞다. 모호할 경우에는 스스로 판단하기보다 회사 규정을 살펴보거나 상사에게 코치를 받도록 하자.

그런가 하면 많은 사람들이 자신의 상사를 ‘김 부장님’ 또는 ‘이 차장님’으로 부르는데, 잘못된 방법이다. 당사자를 직접 부를 때는 성을 붙이지 않고 ‘부장님’, ‘차장님’으로 부르되 직급이 같은 사람이 두 명 이상 있을 때만 앞에 성을 붙여 구분한다. 또 문서에는 상사의 존칭을 생략해도 실례가 아니지만 직위, 직책을 넣어 서열 순으로 표기한다.

일단 경청 후 대화를 시작한다.

사람들 대부분은 남의 이야기를 듣기보다 자신의 얘기를 하고 싶어 한다. 그러나 대화를 할 때 신뢰감을 주는 사람은 경청하는 사람이다. 마냥 듣고만 있으란 소리가 아니다. 이야기 속에서 상대의 성향을 이해하고 그가 원하는 것이 무엇인지 파악해내야 한다. 이때 태도도 중요하다. 다른 사람의 이야기를 들을 때는 맞장구 등으로 공감의 표현을 해주고 이야기에 집중하고 있다는 것을 보여주기 위해 가끔씩 몸을 앞으로 숙이는 제스처를 취해주는 것이 좋다. 팔짱을 끼거나 다리 꼬기, 고개를 한쪽으로 치우쳐서 듣는 행동은 상대를 불편하게 한다.

그런가 하면 말을 할 때는 “잠깐만요” 대신 “잠깐만 기다려 주시겠습니까?”를, “네?” 대신 “죄송하지만 다시 한 번 말씀 해주시겠습니까?” 하는 식으로 정중하고 정확하며 완전한 문장으로 표현하는 습관을 들이자. 대화 도중 이야기가 맞물렸을 때는 “먼저 하시지요”라고 상대를 배려하거나 “죄송합니다. 제가 먼저 해도 괜찮겠습니까?”라고 의견을 물어본다.

뒷담화, 결국 내 뒤통수를 친다.

뒷담화는 돌고 돌아 언젠가 당사자의 귀에 들어가게 돼 있다. 대화 중 다른 사람에 대한 험담이 나오면 자연스럽게 화제를 바꿔보자. 주변에 뒷담화 훌럭이 있다고 해도 절대 휩쓸리지 말고 적당히 동조해주는 선에서 끝내도록 하는데, 이때 상황을 객관적으로 바라볼 줄 아는 냉철한 시선과 다른 사람에 대한 관대하고 따뜻한 시선을 갖는 것이 중요하다. 만일 ‘아차’ 하는 사이 이미 뒷담화에 동참해버렸다면 그 사람 좋은 점 한 가지를 찾아 칭찬으로 마무리하며 분위기를 수습하자.

쌓이고 쌓인 스트레스로 폭발할 지경이라면 회사와 전혀 상관없는 가족이나 친구에게 쏟아내자.

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

그것도 여의치 않다면 뒷담화 노트를 만들어 써보는 것도 하나의 방법이다. 하지만 이런 방법은 그 효과가 오래가지 않는다. 부정적인 생각과 말은 자기 자신과 상대를 모두 좀먹는 것이다. 좀 더 근본적인 대책으로 상대의 좋은 모습을 찾아 하나 둘 칭찬해보자.

보고 체계에도 순서가 있다.

직속 상사나 팀장을 거치지 않고 바로 임원에게 보고해서는 안 된다는 것은 진리다. 그리고 완벽한 보고서보다는 시간 맞춰 보고서를 제출할 수 있도록 힘써라. 혼자서 끝까지 붙잡고 있다고 훌륭한 결과가 보장되는 것은 아니다. 오히려 적절한 순간마다 상사의 의견을 다양하게 반영할 수 있는 틈을 만들 때 일의 성과가 높아진다. 그리고 정해진 마감 기한에 딱 맞춰 보고하는 것보다는 수정하는 시간을 고려해 하루나 이틀 정도 여유를 두고 보고하는 것이 좋다. 만일 마감일이 다 돼서 제출한다면 시간에 쫓기는 상사는 내용이 불만족스러워도 어쩔 수 없이 그대로 진행할 수밖에 없게 된다.

이메일, 간단명료해야 정중하다.

보이지 않는 상대에게 메시지를 보낼 때는 표정이나 억양, 제스처 없이 순전히 텍스트만으로 의사를 전달하는 것이므로 대면 커뮤니케이션보다 훨씬 더 많은 주의가 필요하다. 제목에 분명한 용건과 목적을 짧게 작성하고 경우에 따라서는 자신의 이름을 명기한다. 본문 역시 간단명료해야 좋은데 어쩔 수 없이 길어지는 경우 마우스를 움직이지 않고 한 화면에서 볼 수 있도록 행을 제한하자. ‘보내기’ 버튼을 클릭하기 전, 프린트해서 철자나 맞춤법을 꼼꼼히 체크하고 통신 언어나 속어, 이모티콘을 걸러내도록. 또 자신의 이름, 전화번호, 팩스 번호, 웹사이트 링크, 첨부 파일 등도 점검해보자.

그런가 하면 메일을 받았을 때는 최대한 빠른 시일 내에 답장을 보내고, 답장을 작성하는 데 시일이 걸린다면 언제까지 답변을 할 테니 조금 기다려달라는 내용의 메일이라도 보내 놓는다. 답장을 보낼 때는 답신 표시인 ‘Re’를 남기며 주고받아야 나중에 그 업무와 관련된 이메일을 찾을 때 용이하다.

회식 다음 날은 특히 지각해선 안 된다.

회식 자리에서는 흐름을 따르는 것이 좋다. 보통 첫 잔은 돌아가면서 ‘원샷’을 할 때가 많은데 이때 못 마신다고 버티다가 분위기 깨는 일은 없어야 한다. 만약 술을 잘 못 마신다면 자리 배치에 신경 쓰도록. 술을 많이 마시는 사람의 맞은편보다 두세 명 너머에 나란히 앉으면 그의 시야에서 벗어날 수 있다. 하지만 무조건 피하기만 하면 언젠가 고투리가 잡히기 마련. 자칫 자기밖에 모르는 이기적인 직원으로 비쳐질 수 있으니 술자리를 통해 상사에게 현재 자신의 상황과 고민을 솔직하게 이야기해보자. 그런가 하면 2차, 3차로 이어지는 회식 자리에서는 끝까지 남아 따라가기보다 적당한 상황을 봐서 빠지는 것도 나의 이미지를 유지하는 방법. 하지만 절대 몰래 가지

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

마라. 상사에게 인사를 한 후 가는 것이 예의다.

특히 중요한 것은 새벽까지 이어진 회식이었더라도 다음 날 절대 지각하거나 피곤한 기색을 내비치지 않아야 한다.

Step 4. 위기 속 매너 구하기

성공하고 싶다면 극한 상황 속에서 자신의 감정을 조절하고 포커페이스를 유지할 줄 알아야 한다.

미운 사람에게 딱 하나 더 준다.

싫은 상사나 동료일수록 가끔 따뜻한 커피나 간식거리를 사다 주고 그 사람이 도움을 필요로 할 때 두 팔 걷어붙이고 도와주자. 처음에는 의식적으로 시작했지만 나중에는 그것이 습관으로 몸에 배기 마련이고 그와의 관계가 돈독해질 것이다. 그런가 하면 일정 기간 그에 대한 칭찬 일기를 써보자. 매일 그를 관찰하다 보면 의외로 새로운 모습을 발견할 수도 있고, 미워하느라 불편했던 마음이 편안해질 수도 있다.

자제력을 잃는 순간 숨을 고르게 쉰다.

감정을 통제하고 조절하는 연습을 통해 마음을 굳건히 다질 필요가 있다. 평소 숨을 천천히 깊게 들이마시고 내쉬는 호흡법을 훈련해두면 도움이 된다. 아무리 마음을 다잡으려 해도 안 될 경우 잠시 양해를 구하고 자리를 피하는 것이 좋다. 마음을 가라 앉히고 상황을 냉정하게 판단할 수 있는 시간을 버는 것이다. 눈물이 쏙 빠지도록 심하게 혼을 냈는데도 울기는커녕 ‘앞으로 잘하겠습니다’라고 씩씩하게 말하고 아무 일도 없었다는 듯 지내는 부하 직원을 보면 상사는 대견해하고 더 많은 것을 가르쳐주고 싶어 한다는 것을 명심하라.

거절에도 기술이 있다.

어떤 상황에서든 무조건 ‘Yes’ 하는 것은 바람직하지 않다. 오히려 우유부단한 사람이라는 꼬리표만 붙이는 꼴이 되기 십상. 당신은 슈퍼맨이 아니다. 원하지 않는 부탁이나 상황에 대해서는 자신감을 갖고 솔직하게 ‘No’를 하도록 한다.

그렇다고 정색하고 ‘안 돼’, ‘싫어’ 딱 잘라 거절해선 안 된다. 부드럽게 거절하는 기술을 익혀라. 누군가 부탁을 해온다면 일단 상대의 이야기를 성의껏 들은 다음 자신의 입장과 생각을 충분히 설명하며 이해와 동의를 구한다. ‘나 제안서 쓰는 것 좀 도와줘’라고 부탁한다면 ‘미안하지만 내가 오늘까지 끝내야 하는 일이 있는데 어떡하지?’라고 말하거나 ‘제안서 쓰는 것은 못 도와주지만 프레젠테이션할 때는 꼭 도와줄게’라는 식으로 적절한 대안을 제시하는 것이다. 그런가 하면 만약 거래처 담당자가 메신저에 친구 등록을 하자고 제의하지만 개인적인 사생활 노출을 꺼려 거절하고 싶을 때는 솔직하게 대답해 상대를 무안하게 할 필요는 없다. ‘저도 그러면 좋겠지만 회사

본 내용은 [KTX Magazine] 에 등재된 칼럼의 원문을 ㈜카이젠컨설팅이 옮긴 자료임을 알려 드립니다.

본 내용에 대한 저작권은 KTX Magazine에 있으며 내용의 개편 및 수정이 불가합니다.

내에서는 메시지를 거의 사용하지 않아서요'라거나 '제가 외부 미팅이 많아 자리를 자주 비워서 오히려 전화 통화가 더 빠를 것 같네요' 등 적당한 핑계로 센스 있게 대화를 마무리하는 것이 좋다.

제대로 거절할 줄 아는 것 못지않게 거절을 받아들이는 자세 또한 중요하다. 내 부탁을 거절할 것에 민감한 반응을 보이거나 자신만의 잣대로 상대의 거절의 의미를 확대해석 해서는 안 된다. 거절도 자기표현의 하나임을 인정하고 담담하게 받아들일 줄 알아야 한다.

쌘담, 부드럽게 제압한다.

상사에게 말도 안 되는 요구를 받거나 동료나 후배 때문에 기분이 언짢은 상황에 처했다 해도 태연히 웃어넘길 수 있는 지혜와 강단을 키워보자. 특히 특 하면 발끈해서 쌘담처럼 행동하고 언성을 높이는 사람에겐 조용하고 부드럽게 응대하는 것이 더 효과가 클 때가 많다. 또 자신의 의견을 밀어붙이고 싶더라도 일단 상대 의견을 충분히 들어준 다음 자신의 의견을 피력해야 그를 효과적으로 설득할 수 있다. 상대가 아무리 화를 내도 얼굴에 미소를 띠고, 상대가 목소리를 높일수록 내 목소리는 낮춰라. 사람이 많은 곳일수록 언쟁이 아닌 토론을 유도하고, 말이 통하지 않는 상대일수록 의견을 존중해주는 제스처를 취하고 나만의 '한 방'을 철저히 준비하라.

심지어 부하 직원의 업무 처리가 마음에 들지 않을 때도 사람이 많은 곳에서 무작정 혼내기보다 조용히 불러내 칭찬으로 의욕을 북돋워준 다음 고쳐야 할 사항을 이야기해보자. 이때 '이렇게 해' 하는 명령 대신에 '이렇게 하면 좋을 것 같은데 네 생각은 어때' 하고 물으며 스스로 선택할 수 있도록 기회를 주도록 한다.