



회사의 언어

직장 언어 탐구 생활

김남인 지음

2016년 6월 10일 출간 | 신국판(152*225) | 296쪽 | 15,000원 | 분야: 자기계발(협상/설득/화술/인간관계)

[경제경영(비즈니스맨을 위한 능력개발)] ISBN 978-89-97379-92-7 03320

책 소개

#할말 #안할말 #먹히는말 #씹히는말 제대로 말하고 있습니까?

회사에서 사용하는 ‘언어’는 따로 있다

조직에서 인정받는 ‘에이스’들이 말하고 듣고 쓰는 법

“요란하게 자신을 포장하지도, 화려한 스펙을 깔고 들어오지도 않았는데 그들은 조용하고 묵묵히 일하다 어느새 조직의 중요한 위치를 점한다. 그들은 ‘회사의 언어’를 구사할 줄 알았다.”

업무 하나에도 다수의 이해관계가 얽혀 있고 수십 명에서 수백 명의 사람들이 보폭을 맞춰야 하는 회사의 세계. 핵심을 짚어내고 박수 받고 분위기를 반전시키는 직원의 언어 습관은 무엇일까? 여유 있게 상사를 리드하는 신입 사원의 질문, 표현이 서툰 동기의 존재감을 발휘하는 이메일 쓰기, 듣기 고수 부장님의 노트 필기법까지. 센스 있게 듣고 제대로 표현해 나와 조직의 목표를 성취해내는 ‘회사의 언어’가 펼쳐진다.

나와 조직의 목표를 동시에 성취하는

마법의 커뮤니케이션 기술 ‘회사의 언어’

‘회사의 언어’를 구사하는 사람은 어떤 사람인가. 박 대리의 황설수설과 이 부장의 독설을 묵묵히 듣다가도 핵심을 짚어내는 한마디로 업무를 뚜벅뚜벅 전진시키는 사람, 상대를 신속히 핵심으로 이끄는 이메일을 쓸 줄 아는 사람, 수십 장의 파워포인트 보고서를 한 장으로 요약해 정신없이 바쁜 상사에게 내밀 줄 아는 사람이다. 즉, 업무를 장악하고 비판적인 사고를 할 줄 아는 사람이다. 센스 있게 듣고 제대로 표현해 나와 조직의 목표를 성취해내는 것이 ‘회사의 언어’가 목표하는 바다. “이건 마치 노련한 댄서가 스텝이 꼬여버린 파트너를 척척 리드하는 느낌이다. 최 팀장의 말에서 80은 듣기, 20은 말하기지만 그 20마저도 대부분은 질문으로 채움으로써 상대방의 태도를 꾸준히 그린라이트 상태로 유지한다. 최 팀장에게 중요한 것은 자신을 증명하는 것이 아니라 필요한 결정을 내리고 실행으로 옮겨 일이 ‘되도록’ 하는 것이다.”

10년 경력 기자, 직장인이 되다

‘내부자의 시선’으로 바라본 회사의 진짜 이야기들

책은 직장인들 모두가 겪어본 그 순간을 생생하게 살려낸다. 10년 경력 기자 출신 저자는 또 다른 의미 있는 일을 찾아 2013년 기업으로 자리를 옮겨 HR Communication을 담당했고, 현재 SK 주식회사에서 브랜드 담당으로 일하고 있다. 과장을 시작으로 차장, 부장을 압축적으로 경험했고 한번의 이직까지 겪으며 회사라는 세계 속 다양한 장르와 층위의 ‘내부자의 시선’을 장착했다. 기자였다면 들을 수 없었던, 급여를 받고 노동을 제공하는 ‘우리’가 일하고 관계 맺고 좌절하고 성취하는 진짜 이야기들을 책 《회사의 언어》에 담았다.

직접 경험한 내용을 바탕으로 다양한 기업에서 일하는 취재원들의 이야기까지 생생하게 포착했고, 경제경영 분야 기자로 취재한 경험과 전문 저널과 관련 서적에서 취득한 정보를 충실히 담아가벼운 콩트나 처세서가 가질 수 없는 단단함을 보여준다.

‘왜 부하 직원들은 내 말귀를 못 알아들을까’

곰 같은 여우들의 현명한 언어 습관을 익힌다

1부 ‘곰 같은 여우가 조직을 춤추게 한다’에서는 회의, 이메일 쓰기, 비판하기, 어필하기, 불편한 소식 전하기, 설득하기 등 다양한 상황에서 ‘회사의 언어’의 쓰임새에 대해 소개한다. 2부 ‘듣기에도 준비가 필요하다’는 회사의 언어를 구사하기 위해 필수적인 경청의 구체적 방법을, 3부 ‘스티브 잡스의 화이트보드’는 업무를 굴러가게 하는 가장 중요한 언어인 보고를 제대로 하는 법을 실었다. 매 에피소드 끝에는 나의 회사 언어를 점검하고 유의할 점들을 정리하는 체크리스트가 부록으로 붙어있다.

기업생활을 이제 막 시작한 이들부터 ‘왜 부하 직원들은 내 말귀를 못 알아들을까’ 고민하는 임원들까지, 직급을 초월해 많은 이들이 곱씹어볼 만한 기업생활의 면면을 담고 있다. 처음부터 마지막 페이지까지 단숨에 달려가는 재미를 느끼면서 책 속의 다양한 이야기들과 목소리들에 공감하는 경험을 하고 나면 ‘회사의 언어’가 나의 회사생활 안에 녹아들어 있을 것이다.

미리 보는 ‘회사의 언어’ 7가지

1. 질문, 준비한 만큼 빛난다

모든 질문은 대답을 요구하므로 질문하는 사람이 유리한 입장에 서게 된다. 질문을 하면 통제가 되는 것이다. 질문자의 프레임 안에서 답변자가 생각하고 이야기하게 되기 때문이다.

2. 입이 부족하면 손끝으로 채운다

스물일곱의 그는 모니터 세대였다. 목소리 톤, 보디랭귀지, 표정, 그리고 상대의 말을 재치 있게 받아치는 순발력……. 그런 것들에 신경 쓸 필요 없이 자신이 전달하는 내용 자체에 집중하는 게 훨씬 쉬웠다.

3. 생각하지 않는 사람들

듣기 고수들은 겉으로는 조용할지 몰라도 뇌는 풀가동 상태인 겁니다. 말하는 사람의 메시지를 끊임없이 해체하고 재조립하고 자기 식대로 흡수하려고.

4. 슈거코팅을 피하라

심리적 압박에 부딪히면 많은 사람들이 나쁜 소식을 어떻게든 긍정적으로 포장하려는 유혹에 빠진다. 혹은 최대한 이야기할 시간을 미뤄서 기적까지는 벌어지지 않더라도 상황이 좀 더 나아지기를 기다린다. 상대방에게 일말의 희망이라도 주고자 하는 건지는 모르겠으나 진실은 언젠가는 밝혀진다.

5. ‘프리사이즈’란 없다

회사는 안 과장의 개인 프로젝트를 하는 곳이 아니라 회사 돈으로 회사를 위해 회사 일을 하는 곳이라는 점을 잊지 마. 의욕도 열정도 다 회사의 바운더리 안에서 태워야 빛을 본다고.

6. 프레지처럼 메모하라

메모를 위한 메모를 하라는 소리가 아니라 당신의 아이디어를 정리하고 그 속에서 실행 가능한 목표를 설정하라는 겁니다. 메모해두지 않으면, 당신이 자리를 떠나기 전에 아이디어가 먼저 당신 머릿속을 떠날 겁니다.

7. 스티브 잡스의 화이트보드

사람들은 프레젠테이션 슬라이드를 만드는 것으로 문제와 대면하려 한다. 나는 사람들이 파워포인트 문지를 보여주기보다는 사고를 통해 문제에 참여했으면 좋겠고, 서로 치열하게 논의해 결론에 도달했으면 좋겠다.

추천사

일을 되게 만드는 ‘현실 속 에이스’들의 이야기가 가득한 책이다. 생생한 에피소드와 현장의 목소리가 녹아든 이야기들을 읽고 나면 업무를 완벽히 장악하고 비판적인 사고를 할 줄 아는 사람의 언어, 즉 ‘회사의 언어’에 능숙해지게 된다. 직장 생활을 시작하기 전에 만났더라면 어땠을까 하는 아쉬움과 함께, 지금 이 순간 땀 흘리고 있는 수많은 회사원들에게 권하고 싶다.

최홍섭 삼성 미래전략실 커뮤니케이션팀 전무

드라마 <미생>을 보듯 빨려들었다가, 잘 만든 시사 교양물을 본 듯 한 수 배우게 된다. 이렇게 경쾌한 보폭으로 ‘말과 글’, ‘조직과 소통’에 대한 에피소드, 지혜, 내공을 버무릴 수 있다니! 진심으로 놀랐다. ‘소처럼 일하는’ 수많은 직원들이 동지애와 힐링까지 얻어갈 수 있는 책이다. ‘조직의 간부’가 돼 있는 선배와 친구들에게는 “일독 후 정신 차리라”고 권할 생각이다.

한수진 SBS 전망대 앵커(보도본부 부장)

10년간 기자생활을 통해 날카로운 관찰력과 풍부한 인터뷰 경험, 필력을 쌓은 저자가 대기업 조직생활에 뛰어 들었다. 현장에서 경험한 회사원들의 커뮤니케이션 문제를 꼼꼼히 분석하고 어떻게 하면 더 지혜로운 소통의 달인이 될 수 있는지 알기 쉽게 방법을 제시했다. 곳곳에 보석처럼 박혀있는 세계적인 경영대가들의 노하우가 이 책에 빛을 더한다.

임정욱 스타트업얼라이언스 센터장

저자 소개

김남인

연세대 정치외교학과를 졸업하고 2003년 조선일보에 입사했다. 사건사고를 취재하는 경찰기자, 교육 이슈를 다루는 교육기자로 일했으며 문화부에서는 서평기자로 많은 책과 함께했다. 2011~2012년 조선일보의 주말 경제·경영 섹션인 ‘위클리비즈’에서 일하며 세계적인 석학, 예술가, 경영인들을 직접 만났고 그 경험과 깨달음을 《태도의 차이》라는 책으로 펴낸 바 있다.

또 다른 의미 있는 일을 찾아 2013년 기업으로 자리를 옮겨 HR Communication을 담당하다 현재 SK 주식회사에서 브랜드 담당으로 일하고 있다. 과장을 시작으로 차장, 부장을 압축적으로 경험했고 그 사이 한 번의 이직까지 겪으며 다양한 장르와 층위의 ‘내부자의 시선’을 장착할 수 있었다. 기자였다면 들을 수 없었던, 급여를 받고 노동을 제공하는 ‘우리’가 일하고 관계 맺고 좌절하고 성취하는 진짜 이야기들을 이 책 《회사의 언어》에 담았다.

책 속에서

내 눈에는 한 무리의 사람들이 들어오기 시작했다. 요란하게 자신을 포장하지도, 화려한 스펙을 깔고 들어오지도 않았는데 그들은 조용하고 묵묵히 일하다 어느새 조직의 중요한 위치를 점했다. 중요한 회의나 보고를 앞두고, 상사는 이들이 눈에 보이지 않으면 분리불안을 겪기 시작했다. 아무리 까다로운 사람도 그들에게는 곁을 내주고 함께 일하려 했다. 겉보기엔 잔잔하지만 자기 역할을 파악하고 조직의 업무를 신속히 장악하는 사람들. 언뜻 보면 손해 보는 일인 것 같은데도 기꺼이 손을 내밀어 결국엔 ‘함께’ 성과를 나누는 사람들. **(프롤로그)**

김 부장의 독백에 지친 이들은 노련한 진행자인 최 팀장의 리드에 몸을 맡기고 정말 말해야 할 때를 아는 조용한 그에게 신뢰를 보낸다. ‘저 사람, 너그럽고 객관적이네! 믿을 수 있겠어. 무엇보다 나를 존중해 주니 나도 기꺼이 그를 도와야겠다!’ 10년간 수만 명의 사람들과 만나보니, 사람들이 대화 중 갖는 두려움은 두 가지로 요약됐다. ‘상대가 나를 무시하면 어찌지’ ‘상대가 나를 호구로 보는 건 아닐까’ 조용한 최 팀장은 사람들이 품는 그 단단한 두려움의 벽을 부드럽게 뚫고 들어간다. 조용한 사람들의 말에 힘이 실리는 수많은 장면 중 하나다. 최 팀장은 사실 곰의 털을 쓴 여우다.

(PART1-1 곰 같은 여우가 조직을 춤추게 한다)

박 차장의 조언은 그 유명한 ‘비난 샌드위치’와 비슷하다. 화장품 기업 메리 케이를 창업한 메리 케이 애시는 상대에게 부정적인 피드백을 줘야 하는 상황이라면 시작과 끝은 긍정적이고 상대를 복돋는 코멘트여야 한다고 했다. 두 개의 빵(긍정 코멘트) 속에 비판을 고기 패티처럼 숨겨서 상대가 자기도 모르게 꿀꺽 삼키게 하라는 조언이다. 상대의 비판을 수용하면서도 ‘나는 가치 있는 사람이야’, ‘나는 회사에 도움이 되는 직원이야’라고 생각하게 해야 비난의 부작용을 최소화할 수 있다는 것이다. 비난의 부작용이란 비판을 모욕으로 받아들여 자기방어나 앙심으로 되갚게 하는 것이다.

(PART1-4 좋은 비판은 고래를 내 편으로 만든다)

“자꾸 해봐야 늘어. 난 내가 자랑하고 싶은 게 있으면 초등학교 1학년생인 우리 딸 앞에서 이야기해. ‘엄마가 오늘 회사에서 어땠는지 알아? 엄마네 회사 물건이 더 잘 팔리도록 엄마가 밤새 준비한 계획서 있잖아. 그걸 오늘 회사 아저씨들 앞에서 발표했는데 큰 박수를 받았어.’ 아이를 상대로 하는 말이라 속도도 느리고 발음도 분명하게 해야 돼. 목소리도 크고 내용도 쉽고 간결해야 하지. 그게 습관이 되면 어른들 앞에서도 큰 목소리로 여유 있게 자기 자랑이 가능해져. 한 번 해보라고! 처음이 어려운 거야. 처음부터 한 방에 해결하려 들지 말고 작은 성공을 쌓아 자신감으로 연결시키라고.”

(PART1-5 스토리텔링 애니멀)

노트북은 받아 적기 쉽다. 강연자의 이야기 속도와 거의 비슷하게 타이핑할 수 있으니, 생각을 멈추고 손만 부지런히 놀려도 된다. 하지만 필기의 경우 속도가 느리고 힘이 든다. 메시지에 집중하고 요약해야 하며, 재빨리 핵심을 추려내야 한다. 또한 상대의 말 그대로가 아니라 자신이 이해한 바대로 자신의 언어로 적게 된다. 필기와 함께 생각을 구조화하고 우선순위화하는 사이 정보는 자기만의 것이 된다.

(PART2-6 프레지처럼 메모하라)

차례

프롤로그

PART 1

곰 같은 여우가 조직을 춤추게 한다 : 센스의 언어

1. 곰 같은 여우가 조직을 춤추게 한다 : 노련한 댄서의 파트너 리드법
2. 질문, 준비한 만큼 빛난다 : 조용한 사람이 대화의 주도권을 쥐는 법
3. 입이 부족하면 손끝으로 채운다 : 존재감을 각인시키는 이메일
4. 좋은 비판은 고래를 내 편으로 만든다 : 친절하게 디스하기
5. 스토리텔링 애니멀 : 우아하고 효과적인 어필의 기술
6. 슈거코팅을 피하라 : 불편한 소식을 전해야 할 때
7. 카톡방에 불이 난 이유 : #부장 #방언터짐 #대피
8. '프리사이즈'란 없다! : 설득하는 방식을 바꿔라

PART 2

'듣기'에도 준비가 필요하다 : 듣기의 언어

1. '듣기'에도 준비가 필요하다 : 상대라는 세계를 여행하기 위한 입장권
2. 생각하지 않는 사람들 : 왜 사람들은 제대로 듣지 않는 걸까
3. 말 잘하는 게 뭐라고 생각해? : 듣는다는 건 가장 큰 웅변이야
4. 부하의 욕망에 귀를 기울이면 : 존중해야 존중받는다
5. 그의 말, 그녀의 말 : 입장의 차이
6. 프레지처럼 메모하라 : 자기 언어로 메모해야 기억에 남는다

PART 3

스티브 잡스의 화이트보드 : 표현의 언어

1. 지금 읽는 거야? : 말하기는 관계 맺기다
2. 스티브 잡스의 화이트보드 : 슬라이드와 싸우지 마라
3. 이그제큐티브 서머리 : 상사는 늘 시간이 없다
4. 아마존 제프 베조스의 글쓰기: 당신의 언어로 쉽게 쓰면 보고서의 맨살이 드러난다
5. 내 이메일을 보기는 할까 : 응답하기 쉽게 써라
6. 단순하게, 명료하게, 정확하게 : 내가 이해한 대로 상대를 이해시켜라