

11. 축전지이론

아무리 용량이 큰 축전지라도
전선이 연결되어야 쓸모가 있다

교수생활을 오래 하다 보면 애매하고 어려운 이론을 학생들에게 가르쳐야 할 경우가 있다. 외부에서 강연을 할 때에는 전공지식과 업무분야가 다른 다양한 사람들에게 지식을 전달해야 할 경우도 있다.

대학에서의 강의는 비교적 쉽다. 대상이 학생들이고, 교과서도 있고, 숙제와 시험을 거치니 이해를 못하면 모두 학생 책임으로 몰아붙여 나쁜 학점만 주면 되는 것이다. 그러나 전공분야, 관련업무가 다른 상대방과 대화하기는 쉽지 않다. 이들은 전문용어도 모르고 시험 칠 일도 없으니 그때그때 의견이 잘 전달되지 않으면 큰 문제가 되는 것이다.

일반 청중을 대상으로 강연하는 연사 중에는 청중들의 태도가 진지하지 않으면 언짢아하는 분들도 계시다. 주목해 달라고 주문하고, 잡담하면 안색이 안 좋아지고, 자꾸 좋고 있는 사람만 노려본다. 내가 무슨 말을 어떻게 하든 간에 청중들이 책임지고 이해하라는 표시일 것이다.

이러한 상황을 축전지이론으로 설명한다면, 알고 있는 지식은 축전지의 용량에 해당될 것이고, 상대방에게 자기 의견을 전달시키는 발표능력과 보고서 작성능력은 축전지에 연결되는 두 가닥 전선의 굵기에 해당될 것이다. 관심이 없는 상대방에게 지루하지 않게 지식을 전달하는 능력은 축전지에 연결된 +, - 부분의 접촉을 양호하게 만드는 것과 같은 것이다.

축전지이론이 강조하는 바는, 축전지 용량에 해당하는 우리의 지식수준도 중요하지만, 이보다 더욱더 중요한 것은 지식을 전달하는 두 가지 방법, 즉 발표능력(말하기)과 보고서 작성능력(쓰기)이 축전지 용량보다 오히려 더 중요한 경우가 많다는 점이다. 축전지를 연결하는 두 가닥 선의 효율을 키우려면 어떻게 하는가? 대중에게 말로 설명하든 보고서를 제출하든 간에 알아

듣기 쉽게 설명하고, 흥미와 재미를 느끼게 하며, 듣고 난 후에 배울 점이 있어 보람을 갖도록 만들어야 한다. 이 조건을 만족시켜야만 축전지의 용량이 비로소 충분히 활용되는 셈이다.

■ 청중이 이해하지 못하면 내 책임이다

미국 유학시절에 발표능력을 훈련하는 과목을 수강한 적이 있다. 담당교수가 첫날 들어오더니 연사가 갖추어야 할 기본철학에 관해서 설명하였는데 그 내용이 매우 인상적이었다.

그가 주저없이 제시한 진리는 다음과 같다. 대화의 상대방 혹은 강연을 듣는 청중은

1. 알고 싶어하지 않는다.
2. 관심도 없다.
3. 기초지식이 없다.
4. 전문용어를 모른다.
5. 억지로 끌려와 앉아 있다.
6. 이야기가 끝나기만을 기다리고 있다.
7. 나에 대해 반감을 가지고 있다.

고 보는 것이 정석이라는 것이다. 이러한 상황을 전제

로 하여 상대방이 완전히 이해할 수 있도록 사전준비를 철저히 하여야 한다고 설명하였다.

대화, 연설, 보고서 작성 등이 업무지식 못지않게 중요함에도 불구하고 우리는 이를 소홀히 취급하여 왔다. 우리는 말을 적게 하는 것을 권장하는 문화권에서 자랐다. 침묵은 금과 같다고 하였고, 응변은 은에 불과하다고 하였다. 열변을 토하는 것보다 잔잔한 미소를 짓고 있는 것을 전통적으로 더 높이 평가하는 듯하다. 연장자와 이야기할 때에는 가만히 듣고 있는 것이 예절 바른 행동이라고 교육받았다. 어른들과 대화중에는 '말참견'을 하지 말아야 하고, '말대꾸'를 하는 것도 바람직한 태도가 아니라고 배웠다. 축전지 용량은 키우되 두 가닥의 전선은 약해도 좋다고 배운 것이다.

왜 우리 사회에 축전지이론이 강조되어야 하는가? 전공이 다른 최고 경영진, 머리가 복잡한 의사 결정권자, 제품지식이 부족한 소비자, 문화배경이 다른 해외 바이어에게 어떻게 정확한 내용을 효과적으로 전달할 수 있을 것인가?

인간공학 실험을 해보면 집중력이 좋은 사람들도 눈

동자를 3~4초마다 한 번씩 움직인다. 바꾸어 말하면 별도의 노력없이 정신을 집중할 수 있는 시간은 3초 미만이라는 이야기다. 일전에 만난 텔레비전 교양 프로그램 담당 프로듀서의 말을 들어 보면 “대부분의 시청자들은 쇼 프로그램만 좋아한다”고 불평하였다. 값진 내용을 방영하고, 볼 가치가 있는 프로그램인데도 시청률이 낮다고 하였다. 그의 말에 의하면 텔레비전 시청자들은 프로가 재미없다 싶으면 망설이는 시간까지 합쳐서 10초 이내에 리모트 컨트롤을 눌러댄다고 하였다. 어떤 교양 프로를 만들어야 ‘쇼만 좋아하는’ 시청자들도 채널을 돌리지 않을 것인가? 두 가지 경우가 있을 것이다. 그 한 가지는 당장 큰 돈이 될 수 있는 보물섬 지도를 공개하는 경우일 것이고, 두 번째 대안은 교양 프로임에도 불구하고 ‘재미가 있는’ 경우일 것이다.

■ 설법을 못하는 수도인은 외롭다

축전지이론이 강조하는 내용은 두 가지다. 우리는 말하기와 쓰기를 체계적으로 배우지 못했고, 사회적으로도 그 중요성을 강조하지 않는 분위기에서 자랐다. 그러나 우리가 처해 있는 주위환경은 어떠한가? 온갖 정보의 데이터베이스(DB)와 정보서비스가 손끝에 놓

여 있는 세상이다. 이와 함께, 전세계를 동시에 이어 주는 위성통신망은 빛의 속도로 온갖 정보를 허공에 뿌려대고 있다. 즉, 지식 그 자체의 가치는 점점 떨어지고, 발표와 보고를 통한 지식의 활용가치가 급격히 강조되는 세상에서 살고 있는 셈이다.

축전지이론은 모든 사람에게 적용될 수 있을 것이다. 조직사회에서 남과 의사소통을 하고, 남과 협력을 하기 위해서 대화와 문장 이상으로 중요한 것이 또 있을 수 있겠는가?

말하는 것을 훈련하기도 싫고, 쓰는 것을 훈련하기도 싫은 사람들은 대책을 세워야 할 것이다. 말하기와 쓰기가 필요없는 직종은 무엇인가? 깊은 산속에서 혼자 수도하는 도인이 되는 수밖에 없다.

그러나 이 도인은 크게 깨우쳤다 하더라도 포교활동은 하지 못할 것이다. 추종자도 없을 것이다. 자기가 깨달은 내용을 설명할 수 없을 것이기 때문이다.