

생각, 행동의 변화를 일으켜

수평적 소통에 공헌하는 설득의 힘

글·사진_HRD 편집부

고대 그리스의 철학자 아리스토텔레스는 약 2400년 전 수사학(rhetoric)을 가르치며 '설득'의 중요성을 설파했다. 설득은 현대 사회에서 다양성과 포용성 중심의 수평적 소통이 강조되기 시작하며 자연스럽게 많은 관심을 받고 있다. 이에 관해 심재용 설득스피치연구소 대표는 “수직적·위계적 사회에서 통용되었던 힘에 의한 일방적 소통이 조직의 구성원들로부터 외면을 받고 있기 때문.”이라고 말한다. 심 대표는 “설득은 타인의 생각, 행동의 변화를 일으키는 커뮤니케이션.”이라며 강의와 컨설팅을 통해 많은 기업이 효과적인 설득 역량을 키우는 데 공헌하고 있다.

심재용 대표

경력 사항

현) 설득스피치연구소 대표

전) 폭스바겐 수석트레이너

한국선거컨설팅협회 사무총장

D생명 법인영업부 신인상

보험사GA 매니저, 자점장, 기획이사

소금융통, 한콘텐츠 대표

백석문화대학교 외래교수

학력 사항

경희대학교 언론대학원 전략커뮤니케이션 석사





▲ 강연을 펼치고 있는 심재용 대표

10년 전 어느 날 심재용 설득스피치연구소 대표의 삶을 관통하는 질문은 ‘앞으로 무슨 일을 어떻게 해야 행복한 인생을 살 수 있을까?’였다. 질문에 대한 답을 찾아내기 위해 심 대표는 자신의 강점과 경험을 바탕으로 고민을 거듭했다. 그 결과 심 대표는 말하는 능력에 자신이 있고, 현장 영업 경험이 있으며, 영업사원들이 존중받는 사회를 만들고 싶다는 자신만의 인생 로드맵을 도출했다. 이를 바탕으로 심 대표는 학교와 기업에서 여러 교육과정을 수강했고, 꾸준한 역량개발을 통해 세일즈, 설득, 협상, 세일즈리더십이라는 자신의 강의 분야도 정립할 수 있었다.

“영업은 여전히 많은 사람이 낮게 보고, 때로는 무시하는 영역입니다. 과거보다 시선이 바뀌었다고 해도 영업사원들은 존중과 배려를 받지 못할 때가 많아요. 영업은 영리를 목적으로 하는 행위로서, 모든 기업이 원하는 성과창출의 시작입니다. 저도 영업사원으로 고뇌의 시간을 보낸 적이 있습니다. 그렇기 때문에 자연스럽게 영업사원들의 고객설득과 자존감을 높이기 위한 방법을 고민했고, 저만의

강의영역을 찾아낼 수 있었습니다.”

심 대표의 강의영역에서 핵심은 설득이다. 설득을 중심으로 세일즈, 협상, 리더십을 풀어내기 때문이다. 그는 설득을 핵심 강의영역으로 삼은 이유에 관해 이론과 실무역량을 높이기 위해 매진하며 떠올린 의문을 중심으로 설명한다.

“성공적인 영업을 위해서는 고객의 마음을 사로잡아야 하고, 최종적으로 고객의 선택을 받아야 합니다. 그래서 타인을 설득하는 역량이 중요합니다. 그런데 학교에서는 마케팅은 가르쳐도, 세일즈와 설득은 가르치지 않습니다. 교양과목으로 가끔 설득과목이 개설되는 정도이지요. 아마 상업적 행위는 하찮게 여기는 동양의 사고방식이 원인이라고 생각됩니다. 그래서 저는 직접 설득을 연구하고 강의와 컨설팅을 제공하기로 다짐했습니다.” 고대 그리스의 철학자 아리스토텔레스는 ‘설득’의 중요성을 강조하며 「수사학 rhetoric」을 강의했다. 실제 고대 그리스에서는 수사학을 리더의 필수과목으로 생각했다. 그러나 이후 수사학은 궤변술로 치부되었고, 히틀러의 프로파간다



▲ 심재용 대표는 재미있는 교육을 넘어 행동의 변화를 일으키는 실용적인 성과 지향 교육을 시행하는 게 중요하다고 재언한다.

“

설득은 상대방의 생각, 행동의 변화를 일으킵니다.

수사학(rhetoric)을 태동시킨 고대 그리스에서는, 대중을 설득해야 하는 국가의 리더라면 반드시 수사학을 학습해야 했습니다.

우리 사회는 점점 수평적 조직, 국가로 변모하고 있습니다.

그런 만큼 구성원, 고객, 대중을 설득하는 역량은 각 분야의 리더들에게 더욱 중요해질 것입니다.

”

(propaganda)와 같은 부정적 의미의 선전선동으로 추락했다. 하지만 심 대표는 “설득은 진실을 효과적으로 전달하는 기술.”이라고 말하며, 설득의 영향력에 관해서도 짚어줬다.

“첫째, 경제면에서 우리는 현재 공급자가 수요자보다 많은 공급과잉시대에 살고 있습니다. 글로벌시장이 온오프라인에서 무한 경쟁하는 시대입니다. 따라서 제품을 개발하고 판매하는 회사는 소비자의 선택을 받기 위해 고객의 마음을 움직이는 설득역량이 무엇보다 중요해졌습니다. 둘째, 정치면에서 절대 권력자가 힘으로 지배하던 통치체제는 더 이상 가능하지 않습니다. 정치 지도자 역시 시민의 마음을 얻어서 정책을 펼치는 설득의 정치가 중요해졌습니다. 셋째, 사회면에서 선배가 후배를 지시하고 억압하는 문화는 더 이상 용납되지 않습니다. 후배와 동료들을 이해시키고 공감을 이끌어내는 설득의 역량이 필요합니다.” 또한 심 대표는 주 52시간 근무제로 축소된 숙박교육을 여전히 많이 진행한다.

이에 관해 그는 “교육받은 내용을 성찰하고, 실행에 옮겨보고, 동료나 강사의 피드백을 받고, 다시 훈련해야 학습전이가 일어나며, 일과 삶에 대한 새로운 통찰력을 얻을 수 있기 때문입니다.”라고 말했다.

심 대표는 세일즈설득, 설득프레젠테이션, 비즈니스협상, 세일즈리더십 분야에서 강의와 컨설팅을 제공하고 있다. 가끔 HRD 담당자로부터 무조건 재미있게 해달라는 요청을 받을 때면 고민에 빠진다고 한다. 심 대표는 “재미있는 강의, 교육생들의 기분을 맞춰주는 강의도 좋지만, 때로는 쓴소리도 하고 교육생들이 싫어하는 내용도 중요하다면 반드시 전달할 필요가 있다고 봐요.”라며 소신을 밝힌다.

심재용 대표를 통해 성과창출의 시작점인 영업과 타인의 생각, 행동을 변화시키는 설득에 대한 관점이 바뀌기를 희망한다. 아울러 ‘정말 실효적인 교육을 위해서는 무엇을, 어떻게 해야 하는가?’에 대한 HRD 담당자들의 진지한 고민이 이뤄지길 기대하는 바다.^{HRD}