

교수는 지식을 전달하는 것만 능사가 아니라 50~60명 되는 클래스를 잘 이끌어 학습 분위기를 조성해야 하거든. 그런데 서툰 교수는 “너희는 이제 2학년이야. 아직도 정신 못 차렸냐? 좀 대학생답게 굴어라” 하며 단체로 야단을 치지. 그러면 교수만 왕따(single out)가 되고, 학생들 간에 일체감(rapport)이 생겨 통제가 더 어려워져.

경험 많은 교수는 그중에서도 최고 말썽쟁이 같은 학생 한 명을 지목해서 “다른 학생들은 2학년답게 점잖은데, 자네는 수업 시간에 왜 떠들고 그러나?” 하고 따끔하게 말해. 그러면 다른 학생들이 갑자기 조용해지며 점잖게 굴어. 교수와 학생들 사이에 일체감이 생겨서 학습 분위기가 조성되는 거지. 물론 수업 후 그 학생을 따로 불러 다독여주며 꾸준한 관심을 보이면 그 친구도 오히려 모범생이 되고 말이야.

학교뿐 아니라 정치, 종교, 사회 모든 분야의 성패는 공감대 형성이 관건이야. 경영활동에 있어서도 공감은 집단의 화합과 지지를 이끌어내는 중요한 역할을 하지. 집단적 공감을 잘하려면 우선 개인과 개인의 주파수를 맞추어 줄 알아야 해. 개인 레벨에서 공감을 잘하려면 어떻게 해야 할까? 먼저 나를 알고 상대를 알아야지. 사람마다 주파수가 다 달라서 일단 내 성격의 특성을 잘 알고, 상대방의 성격을 파악해야 주파수를 맞추어 줄 수 있어.

성격을 파악하는 여러 기법이 있지만, 요즘 유행하는 MBTI(Myers-Briggs Type Indicator)가 이해도 쉽고 실용적 이야. 다만 인터넷에 떠도는 아무 검사나 해서 자신을 잘못 파악하지 말고, 제대로 검사받고 올바른 교육을 받는 게 좋아. ‘한국MBTI연구소’를 추천하니 자네도 MBTI를 한껏 유행이라 여기지 말고 시간 내서 검사도 해보고 교육도 받아봐. 서로 다른 유형의 사람들을 이해하는 단계를 넘어, 고객 응대 기술을 향상시키는 데에도 큰 도움이 될 거야.