14차시
차트라파티 시자지 박물관에서 배우는 커뮤니케이션

학습 내용

1. 스토리로 먹고 사는 사람들
2. 귀를 닫은 기업의 몰락
3. 경영, 경청에 눈을 뜨다

1. 스토리로 먹고 사는 사람들

- 차트라파티 시바지 박물관의 옛 이름은 웨일즈왕자 박물관 혹은 조지5세 미술관이었다.

- 영국왕 조지5세가 되는 웨일즈 왕자의 인도방문을 기념하기 위해 건축된 박물관은 이후 인도 중서부를 다스렸던 마라타왕국의 위대한 왕 차트라파티 시바지의 이름을 따서 현재의 명칭으로 간판을 바꿔 달게 되었다.

- 조지5세나 차트라파티 시바지 모두 상대방의 이야기에 대한 적극적인 경청과 공감을 통해 성공적으로 조직을 장악하고 다스릴 수 있었다.

2. 귀를 닫은 기업의 몰락

- 기업 경영에 있어서 경청의 효과와 중요성이 그 어느 때보다 높아지고 있음에도 불구하고 여전히 많은 기업 혹은 기업 경영자들이 제대로 경청을 하지 못해 기업을 위기에 빠트리고 있다.

- 구성원의 건전한 비판과 창의적인 아이디어를 무시하거나 외면하여 기업 고유의 창의적인 문화가 훼손되고 그로 인해 매력적인 신제품들을 만들어 내지 못하고 있는 Sony가 그 대표적인 기업이라 하겠다.

- 반면, 수많은 미국의 우량기업들은 하위 구성원의 이야기가 최상위 경영진까지 전달되는 속도를 획기적으로 단축시킴으로 인해 조직 내부의 언로를 확보하고 정보가 자유로이 공유되면서 보다 큰 부가가치를 만들어 내도록 하고 있다.

3. 경영, 경청에 눈을 뜨다

- 미국 39대 대통령 지미 카터의 어머니는 어린 시절부터 아들의 이야기에 귀를 기울여 주고 그가 더 많은, 더 좋은 이야기를 만들어 내도록 유도함으로 인해, 어린 카터가 자신의 잠재력을 인식하고 그를 폭발적으로 성장시켜 성공한 정치가가 되도록 했다.

- 유수의 기업에서는 리더들을 대상으로 한 경청 역량배가 프로그램과 조직 전체의 수평적 커뮤니케이션 활성화 프로그램을 운영하고 있다.