

〈紹介〉

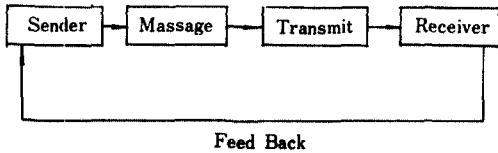
커뮤니케이션의 社會的 役割

John W. Gould*

本會가 學術活動의 일환으로 開催하는 海外教授招請講演會가 지난해 5月15日 下午2時 다수의 會員教授 및 人士가 參席한 가운데 열렸다. 다음은 招請講士인 John W. Gould教授의 講演要旨이다.

오늘 이 자리의 여러분에게 생소하게 느껴질 美國人인 本人이 미리 어떤 假定이나 推測 또는 어떤 主題에 대해 무엇을 말해야 할 것인가에 대한 아무런 前提도 없이 말하려 할 때에 과연 「커뮤니케이션」이 가능할지가 염려가 되는 바이다.

그동안 美國에서 通信教育을 실시해 온 目的은 서로 文化交流를 할 때에 「커뮤니케이션」을 통하여 相互發展할 수 있도록 하기 위함이다. 美國에 있어서 「메세지」전달의 기본과정을 圖示해 보면 다음과 같다.



즉 送話者가 어떤 「메세지」를 보내면 이것이 소정의 通路를 거쳐 目的地에 도달한 후 번역되어 受話者에 전달되는데 이 때 受話者가 받은 內容이 送話者가 말한 것과 일치되는가를 확인하기 위한 反應으로 Feed Back이 있게 된다. 따라서 「커뮤니케이션」의 主要문제는 ①理解 ②「아이디어」의 受容 ③受容된 「아이디어」에 대한 확인과 반응이다.

우리가 關心을 가져야 할 것은 내가 틀림없이 사실대로 말을 전했는데 왜 相對方이 그것을 그대로 理解하지 못하느냐에 대하여 연구하는 것이다. 그 이유

는 우선 經驗부족에서 오기도 하고 또는 자기가 말할 때에 잘 듣지 못한 때문일 수도 있고, 또 자기가 말한 방향에 대해서 전혀 다른 方面으로 聯想을 했기 때문이기도 하다.

그래서 우리는 教育의 課程에 있어서 글을 쓰는데는 「분명함」에, 말을 하는데는 「효과적인 表現」에 그 教育의 重點을 두고 있다. 「커뮤니케이션」에 있어서 관심을 가져야 할 것은 사람對 사람, 사람對 機械 그리고 機械對 機械에 의한 情報의 流通이다.

이 가운데서 일반적으로 관심을 갖는 것은 機械에 의한 通信媒体인 것이지만 美國에서 本人이 관심을 갖고 있는 것은 특히 사람對 사람에 관한 문제인 것이다. 外國을 방문할 경우 보통 관심사는 전혀 알지 못하는 사람對 사람의 만남(相通)들이지만 本人은 「커뮤니케이션」에 큰 관심을 두고 있기 때문에 많은 것을 배우고 또 가르칠 수 있는 點에 力點을 둔다.

「사우스 캘리포니아」大學의 教科에는 「커뮤니케이션 프로그램」이 있는데 이 「프로그램」은 주로 外國에서 온 留學生들에게 관심을 두고 가르쳐지고 있다. 이들은 대부분 韓國, 日本, 中國, 「스페인」, 「모로코」등지에서 온 學生들인데 本人은 그들을 가르치는 反面 그들을 통하여 美國에서 배우지 못한 많은 情報 內容을 배우고 있는 것이다. 이러한 것은 매우 중요한 문제로서 人類의 平和를 이룩하는데 크게 관련되는 문제라고 본다. 즉 美國이나 기타 外國에서 온 學生들이 「커뮤니케이션」에 대하여 완전히 일치를 볼 수 있다면 그들은 이것을 통하여 世界平和를 이룰 수 있는 것이다.

*사우스 캘리포니아大 教授
커뮤니케이션專攻
ABCA(American Business Comm. Association) 會長

현재 「美國業務通信協會」(ABCA: American Business Communication Association)에는 1,325명의會員이 있는데 그들은 대부분 美國 各地域에서 이 學問에 관심있는 教授들이며 海外에서 온 教授도 100여 명이 참가하고 있다. ABCA는 美國 全地域을 7개 지역으로 구분하여 每年 봄마다 각 지역별 회의를 열고 1년에 한번 全國 總會를 갖는데 會議의 目的은 주로 「어떻게 하면 비지네스를 발전시킬 것인가」를 연구하는 것이다. 그 중에서도 특히 「사우스 캘리포니아」大學分科會議에서의 활동으로는 大學敎科課程 중에 첫째, 글을 쓰는 데의 「분명성」 둘째, 말하는 데의 「效果的인 表現」 셋째, 本人들이 무엇을 필요로 하고 무엇을 알아야 하는가에 대해서 연구하고 가르치는 것이다.

또 大學에서는 「커뮤니케이션」을 통하여 훌륭한 「비지네스 맨」을 양성하는 문제도 관심을 갖고 있다. 그래서 1年中 30週동안 每週 한번씩 「비지네스 맨」들을 大學에 불러서 공부하게 하고 있다. 그들은 大學에 와서 會計學, 財政學, 管理學, 「마케팅」 그리고 특히 「비지네스」에 있어서의 對話術과 「컴퓨터」취급법 등을 배우게 된다.

各級 會社에서는 副社長, 企劃室長, 支配人 등 各 部를 보내고 있는데 그들은 會社經營을 위한 「커뮤니케이션」방법은 알고 있으면서도 政府의 최근 政策방향에 대해서는 모르고 있기 때문에 稅金問題등에 있어서 眞正 國家가 원하고 있는 것이 무엇인가를 理解할 수 있는 方法을 傳授해 준다.

또 美國內에는 黑·白間의 人種問題가 극심한데, 아무리 政府에서 黑·白人들 間의, 그리고 男·女間의 同等을 法的으로 規定하고, 또 會社 자체도 黑人을 더욱 많이 고용하려고 해도 黑人들의 教育水準이 너무 낮기 때문에 問題가 생기지 않을 수 없다.

이 경우에도 「커뮤니케이션」過程을 통하여 黑人들이 會社가 원하고 있는 바가 무엇인가를 잘 알게 하고, 또 黑人들이 그에 적용해 나갈 수 있도록 가르치는 것이다. 아무리 民族과 言語가 다르다 하더라도 우리는 하나의 統一點을 찾아 同等한 次元에서 理

解點을 찾을 수 있는 것이다.

한 文化가 다른 文化로 옮겨갈 때, 예를 들면 白人과 黑人間의 對話에 있어서 이야기할 때에 「커뮤니케이션」과 並行하여 중요한 것은 두 人種間에 서로 사랑하는 마음을 가지고 理解를 위한 집중적인 노력이 필요한 것이다.

黑人들에 관한 문제뿐만 아니라 女性들에 관한 문제에 있어서도 女性들도 「커뮤니케이션」을 통하여 會計學이나 財政學등을 능히 감당해 나갈 수 있다고 보는 것이다.

「비지네스 맨」들은 자기가 말하고 있는 것이 때로는 중요하지 않다고 생각한다. 사람들은 상대방이 자기에 대하여 관심을 가지고 있고 또 받아 들이려는 자세로 있다는 것을 잊어버리는 경우가 있는 것이다.

그러므로 사람을 대할 때는 相對方이 말하려는 것이 무엇이며, 그의 말을 어떻게 받아 들여야 하는가를 미리 생각하는 것이 중요하다고 본다. 또 「비지네스 맨」으로서 어떤 意思를 전달하게 할 때 내가 무엇을 말하려고 하는 것이냐를 미리 확인해 두는 것도 중요하다. 이와 같이 會社등 組織體안에서의 사람 對 사람, 또 다른 지역에서 오는 사람들과의 意思交換에 있어서 상호간의 「理解」에 置重해야 할 것이 필요하다.

현재 美國內에는 「커뮤니케이션」에 관한 많은 機構가 있는데 「커뮤니케이션」의 뜻에 대하여 어떤 곳에서는 「말하는 것」 또는 「言語의 傳達」이라고 하기도 하고, 때로는 「對人關係」라는 말로 표현하기도 하며, 어떤 사람은 일반에게 배포되는 雜誌, 「팜프렛」같은 것으로 생각하기도 하지만 ABCA에서는 모든 것이 서로 관련되어 相互作用을 하고 있는 것으로 파악하고 있다.

本人은 앞으로도 ABCA의 活動을 韓國學者들에게 널리 알릴 수 있기를 희망한다.

끝으로 이러한 이야기를 할 수 있는 機會를 마련해 준 韓國通信學會와 기타 여러분에게 감사를 드린다.