

## MZ세대와의 소통

고 현 숙 교수 / 국민대학교 기업경영학부

오늘날의 직장에서 MZ 세대들이 기대하는 것은 기성세대가 직장에서 원하던 것과 다르다. 그들은 월급만이 아니라, 개발과 성장을 원하며, 자신의 웰빙을 케어하는 직장을 원한다. 상사에 대한 기대사항도 변화했다. 그들은 리더가 윤리적이고 투명하며, 다양성을 존중하기를 기대한다. 상사는 자신의 강점을 인정해 주고, 성장시켜주는 코치형 상사를 원한다. 일년에 한두 번의 성과 면담이 아니라 실질적인 대화를 원하고 있다.

이러한 구성원들의 변화에 따라 직장에서의 소통은 어떻게 바뀌어야 할까? 과거의 일방적인 지시는 반감을 사고, 프로블렘러들을 만들어 낸다. 윤리적이 그들은 리더에게도 에게 있어서 “알아서 좀 챙기라, 빠릿 빠릿하게 일하라”는 식의 소통은 별로 효과가 없다.

전통적으로 우리 직장 문화에는 파워 디스턴스(Power Distance)가 작용해왔다. 파워 디스턴스란 권력이 있는 사람과 없는 사람간의 간격, 즉 거리감을 뜻하는 말로서, 이게 크면 권력이 낮은 사람이 높은 사람이 어려워하며 복종해야 한다고 생각한다. 세대의 변화와 파워디스턴스로 인해 점점 더 소통이 단절되기 쉽다.

### 몰입도를 높이는 코칭식 소통

이제 긴 근로시간에 기대던 일터 문화는 사라지고 있다. 어떻게 하면 몰입도가 높은 직장을 만들 수 있을까. 몰입도(Engagement)란, 일에 대한 주인의식이며, 차별적인 노력을 더하게 하는 요인으로서 성과와 직결되어 있다. Gallup의 몰입도 지표인 Q12 항목은 직원들이 몰입하기 위해 상사가 어떻게 해야 하는지를 알 수 있다. 기대사항을 분명히 하고, 강점을 발휘할 기회를 주며, 성장에 관심을 가져주고, 인간적 관심을 기울일 때 그들은 몰입할 수 있다.

### 학력 및 경력

- \* 국민대 경영대학 교수, 코칭경영원 대표코치
- \* 삼성전자, LG그룹, 포스코, 현대자동차, SK그룹, 화이자제약, 듀폰, IBM 등 경영자 고치
- \* 서울대학교 소비자학과, 헬싱키경제대학(Alto University) MBA, 서울과학종합대학원 경영학 박사.
- \* 저서 <결정적 순간의 리더십> <유쾌하게 자극하라> <티칭하지 말고 코칭하라> <코칭하는 조직만 살아남는다>(공저) <그룹코칭>(공저)
- \* 역서 <무엇이 임원의 성패를 결정하는가> <여자에게 일이란 무엇인가>