

01_비대면 Work&Life! 스마트 비즈니스 읽기

S#1.

방식: AI 솔루션 믹싱 방식

코로나19 팬데믹으로 인해 방역 대책이 오랫동안 지속되면서 비대면 서비스를 위한 정보통신과 인터넷 기반의 스마트 생활이 중요해졌습니다. 또 지구 온난화 문제, 온실가스 감축, 이산화탄소 감축, 기후 변화의 대응을 위한 그런 생활이 전 세계에 보편화되고 표준화되어 가고 있습니다. 이러한 대응 과정에서 비대면 방식의 사회 경제 활동이 급격히 증가하게 되었으며 그 결과 비대면 산업과 디지털 경제가 급성장했습니다.

이번 시간에는 비대면 시대의 스마트 비즈니스의 변화와 커뮤니케이션의 변화에 대해 알아보겠습니다.

S#2.

※ 비대면으로 인해 빠르게 변화하는 산업

- 온라인 결제 수단, 커뮤니케이션, 광고 등의 거래 비용을 낮출 수 있는 다양한 수단들이 등장했습니다.
- SNS를 이용한 광고와 인플루언서 등이 등장했으며 그 영향력이 커지고 있습니다.
- 기업에서는 회의에 비대면 화상회의를 활용하며 메타버스를 적용합니다.
- 인공지능, 빅데이터, AI, 블록체인 등을 활용한 개인 맞춤 형태의 상품과 서비스를 제시합니다.

S#3.

방식: 크로마키 촬영 및 합성 편집 방식

※ 전달 방식의 다양화

IT 기술의 발달로 비대면 시대에 적절한 커뮤니케이션 도구들이 다양화되고 있습니다.

① 수신자의 기대

- 과거에는 메시지를 주고받을 때 우편을 이용했습니다. 또 정확성보다 시간의 절약이 필요한 경우에는 팩스를 이용했습니다.
- 최근에는 이메일, SNS, 화상 전송 등의 디지털 문서를 이용합니다.

② 시간과 비용

- 과거에는 먼 나라에서 긴급한 메시지를 보내야 하는 경우 전화가 가장 좋은 수단으로 선택되었습니다. 하지만 상대적으로 비싼 통신 요금을 고려한 선택이었습니다.
- 최근에는 인터넷을 매개로 한 무료 음성 및 화상 통화가 가능합니다.

S#4.

※ 메시지의 성질

- 과거에는 공문서나 근거를 남겨야 할 경우 구두 메시지보다는 인쇄된 보고서 형태를 선호했습니다. 또 감정이나 느낌을 전달해야 하는 경우에는 대면 보고 방식을 선호했습니다.
- 최근에는 스마트 기기를 이용해 촬영하고 바로 저장하여 전달할 수 있습니다.

※ 표현 욕구

- 과거에는 중요한 고객에게 화려한 표지의 각종 도표를 시각화하여 파일로 전달하는 것을 선호했습니다. 또 기업 내부의 직원들 간에 오가는 간단한 메모나 짧은 메시지의 경우에는 장황한 표현을 삼갔습니다.
- 최근에는 A4 1장 분량의 기안문도 각광을 받고 있습니다.

S#5.

※ 메타버스

- 메타버스(Metaverse)란, ‘초월, 그 이상’을 뜻하는 그리스어 메타(Meta)와 ‘세상 또는 우주’를 뜻하는 유니버스(Universe)의 합성어입니다. 새로운 시대의 미래상으로 메타버스가 주목받고 있으며 관련 시장도 급성장할 것으로 전망되고 있습니다.
- 기업은 메타버스 경쟁력에 대한 점검과 협력 네트워크를 재구성해야 합니다. 또 변화하는 소비자의 행동에 대응하여 차별화 전략을 수립해야 합니다.
- 메타버스 시대에 먼저 들어선 Z 세대와의 소통 등을 통해 마케팅 믹스(Marketing Mix)의 변화와 초월적 협력이 필요합니다.

S#6.

※ 디지털과 커뮤니케이션

① TV보다는 유튜브

- 방송사들이 경쟁적으로 디지털 플랫폼을 매개로 시청자와의 쌍방향 커뮤니케이션을 위해 노력하고 있습니다. 이러한 결과 TV보다는 유튜브 등의 매체를 통한 정보의 유통이 많아졌습니다. 자연스럽게 이러한 콘텐츠를 소비하는 세대가 늘어났고 대세가 되었습니다.

S#7.

② 다양한 메신저의 활용

- 다양한 메신저가 등장하며 직접 대면하지 않더라도 커뮤니케이션을 할 수 있는 수단으로 자리를 잡았습니다. 문서를 포함하여 음성 및 영상 등의 다양한 자료의 전달이 쉬워졌습니다. 또 물리적 거리와는 상관없이 어떤 상대와도 소통할 수 있게 되었습니다.

S#8.

여기서 이러한 기술의 발전은 사람 간의 물리적 거리를 좁혀 주는 역할을 하지만 멀리 떨어져 있는 위치 간의 소통에서는 예상하지 못한 오류가 발생하기도 합니다. 비대면 생활로 인해 커뮤니케이션 방식에서 새로운 전환점을 맞이한 시대에서 우리는 어떤 비즈니스 커뮤니케이션 방식을 적용해야 할까요?

S#9.

※ 비대면 근무의 활성화에 따른 커뮤니케이션의 변화

비대면 근무가 활성화되며 모바일 메신저 애플리케이션 등을 통한 비대면 커뮤니케이션 방식이 적용되면서 조직 내에서 갈등이 늘어나고 있습니다. 음성과 동작으로 소통하던 사람들이 문자와 이모티콘을 이용한 제한된 방식으로 상대방의 의도를 파악하려고 노력하게 되면서 쉽게 오해가 불거집니다.

S#10.

※ 비대면 근무의 맹점: 비언어적 소통의 부재

현재는 오프라인에서만 가능할 것이라고 생각되던 회의나 컨퍼런스콜, 진료, 재판 등에도 비대면 방식이 검토되거나 실행되고 있습니다. 하지만 비대면 소통의 대두는 한편에서는 비언어적 소통의 부재를 낳습니다. 커뮤니케이션 이론인 '메라비언의 법칙'에 따르면 의사소통에서 언어가 차지하는 비중은 약 7% 밖에 되지 않습니다. 그 밖에 표정, 손짓, 목소리, 억양, 크기 등의 비언어적인 소통이 90% 이상을 담당합니다.

S#11.

※ 비언어적 소통 부재의 영향

의사소통에서는 ‘무엇을 말하는가’보다 ‘어떻게 말하는가’가 중요합니다. 그리고 의사소통은 문자와 음성 이외에도 많은 것이 오갑니다. 비대면 대화에서 유독 서로 오해가 쌓이고 다툼이 잦아지는 것은 이와 같은 비언어적 의사소통의 부재에서 기인한다고 볼 수 있습니다.

S#12.

※ 온라인 커뮤니케이션 툴의 필요성

언택트 커뮤니케이션이 중심이 되는 포스트 코로나 시대에서는 온라인 커뮤니케이션 툴이 그 어느 때보다 다양하게 활용되고 있습니다. 그동안 대부분의 캐주얼 커뮤니케이션이 오프라인 현장에서 이루어졌습니다. 하지만 구성원 개개인이 고립감을 느끼기 쉬운 포스트 코로나 시대에서는 비대면 캐주얼 커뮤니케이션을 적극 활용하는 것이 중요합니다.

S#13.

질문자: 온라인 환경에서 어떻게 효과적으로 기업 내의 커뮤니케이션을 활성화할 수 있을까요?

전문가: 온라인 환경에서는 대화를 시도할 타이밍을 파악하기가 어렵거나 상대방의 표정과 같은 비언어적인 맥락을 이해할 수 없는 어려움을 겪기도 합니다. 특히, 재택근무가 산발적으로 이루어지고 오프라인과 온라인 업무 환경이 공존한다면 커뮤니케이션 문제는 더욱 복잡해질 수 있습니다. 효과적인 기업 내의 커뮤니케이션을 위해서는 무엇보다 다양한 온라인 인프라를 구축하면서 오프라인과 같은 커뮤니케이션을 이끌어 내려는 노력이 필요합니다.

S#14.

※ 커뮤니케이션의 활성화 방안: 온라인 채팅 공간을 만든다.

온라인 채팅 공간의 구축은 사내 커뮤니케이션의 활성화를 위해 가장 쉽게 시작할 수 있는 실천 방안 중의 하나입니다. 평소 업무에서 사용하는 채팅 도구를 활용하여 업무 채팅과 분리된 잡담을 위한 채팅 공간을 만듭니다. 이를 이용해 직원들이 온라인에서도 편하게 인사나 날씨 및 안부 등을 공유할 수 있게 합니다. 예를 들어 재택근무를 위해 구매한 물품을 공유하는 등의 간단한 의사소통을 시도합니다. 이와 같이 대화의 장벽을 낮추면서도 구성원들이 유용한 정보를 공유할 수 있는 온라인 커뮤니케이션 공간을 마련한다면 직원들이

유대감을 형성하는 데에 도움이 될 수 있습니다.

S#15.

성공적인 온라인 커뮤니케이션을 위해서는 온라인 커뮤니케이션을 대하는 상사의 태도 또한 중요합니다. 재택근무나 유연근무에서 상사가 온라인 커뮤니케이션에서 수동적인 자세를 보인다면 업무 지시 위주의 대화가 고착되고 팀 내의 캐주얼 커뮤니케이션이 부재할 수 있습니다. 직원들의 소통을 효과적으로 활성화하기 위해서는 서로의 일상을 공유할 수 있는 분위기를 조성해야 합니다. 그리고 팀원들과의 심리적 거리를 좁힐 수 있는 대화를 시작하는 것도 좋은 방법입니다. 업무 내용 외의 스몰토크는 상사와의 심리적 거리감을 줄이고 팀 내의 유연한 커뮤니케이션을 형성하는 데에 도움이 됩니다.

S#16.

※ 커뮤니케이션의 활성화 방안: 언택트 조직 문화를 재정비한다.

언택트 환경에서도 쌍방향으로 소통할 수 있는 기회를 만드는 것도 효과적인 방법입니다. 예를 들어 화상 톨을 활용한 ‘티타임’이나 사내 방송 등 직원들이 외부 환경에서도 단절감을 느끼지 않을 수 있는 언택트 조직 프로그램을 도입한다면 비대면 환경에서도 효과적으로 구성원과 소통할 수 있습니다. 간단한 소통 프로그램의 경우 오전이나 점심시간, 오후 휴게 시간 등을 활용한다면 직원들이 업무에 들어가기 전에 기분 전환을 하는 데에 도움이 됩니다. 이 밖에도 온라인 네트워킹 톨을 활용한 이벤트를 도입하여 평소 교류가 없는 부서나 구성원들과 대화할 수 있는 장을 마련한다면 조직 내의 협력을 한층 더 강화할 수 있습니다.

S#17.

※ 커뮤니케이션의 활성화 방안: 개별 면담을 활용한다.

여러 불확실성이 존재하는 환경에서는 직원들의 심리적 안정감에 더욱 관심을 가지는 것이 중요합니다. 비대면 환경에서는 소통이 업무적인 방향으로 치우치기 쉬우므로 개별 면담을 통해 팀 내 구성원들과의 정서적인 소통의 기회를 만드는 것이 바람직합니다. 비대면 면담을 주기적으로 시행하여 구성원이 겪는 어려움을 파악하고 조언을 전달한다면 구성원의 고립감을 해소하고 팀워크를 증진할 수 있습니다. 여기서 팀 내부의 커뮤니케이션에만 그치지 않고 사내 멘토 제도를 활용하여 다양한 조직 내의 구성원들과 개별적인 유대감을 구축할 수 있도록 돕는 것도 좋은 방법입니다.

S#18.

진행: 스튜디오 촬영: 배우 & 전문가

방식: 배우 & 전문가 편집 방식

질문자: 비대면 상황에서도 스몰토크가 필요한가요?

전문가: 코로나19 팬데믹으로 재택근무 및 유연근무제가 일상화되며 언택트 환경에서 커뮤니케이션의 중요성이 더욱 강조되고 있습니다. 상대적으로 잡담이나 안부 묻기 등의 정서적 커뮤니케이션이 부재한 환경에서는 구성원들이 심리적 거리감을 느끼게 될 가능성이 높아집니다. 자발적인 대화의 시작이나 참여가 줄어들게 되면 조직 내의 소통이 경직되고 혁신을 저해하는 환경이 형성될 수 있습니다. 따라서 상사가 휴식 시간, 구성원들이 잡담할 수 있는 기회를 만들고 캐주얼 커뮤니케이션을 장려하여 심리적 거리감을 해소하는 것이 좋습니다.