

# 상상하는 만큼 충전되는 열정 에너지

전미옥 마이스토리 대표



## 구체적으로 상상하고 치열하게 써라

열정은 기본적으로 어떤 일에 대한 깊은 애정에서 시작되는데, 자기 삶에 대한 주체적인 의지와 정성에서 더욱 뜨겁게 발전한다. “월급쟁이가 하라면 해야지”라는 생각과 “모든 일은 내가 전문가가 되는 과정이다”와 같은 생각은 아주 다른 두 행동을 이끈다. 지금 당장 힘이 들어도 목표의식을 확실히 갖고 프로페셔널하게 일 처리하는 모습은 누가 봐도 신뢰가 간다. 주변 동료나 선후배 중 이런 사람이 있다면 부러워하기는 잠시 멈추고, 나의 생각 습관에 물음표를 던져야 한다.

프랑스 학자 에밀 쿠에는 “상상력이 의지보다 훨씬 강력하며, 상상력과 의지가 충돌할 때 늘 상상력이 승리를 거둔다”는 사실을 처음으로 밝혀냈다. 이것은 일종의 최면, 혹은 마인드컨트롤 원리로, 말하자면 자신이 원하는 인생이 있다면 먼저 그러한 희

망을 마음속에서 구체적인 그림으로 그리는 것이다. 그게 마음을 뛰게 하는 일이면 결국 의지와 관계 없이 나는 움직이게 될 것이라는 의미일 것이다.

정상급 스포츠 선수들은 철저한 정신적인 예행 연습과 상상력 훈련 방법을 통해 자신의 기량과 실력을 향상시킨다고 한다. 실제로 연습한 것과 같은 효과를 거두기 때문이다. 따라서 매일같이 일정 기간동안 과녁 앞에 앉아서 활 쏘는 상상을 해보는 것은 활을 잘 쏘는 가장 좋은 방법이 될 것이다. 이것은 심리학계에서는 이미 잘 알려진 사실로, 긍정적으로 뭔가 이루어내는 상상, 뭔가 잘 되어가는 상상이 상상을 현실로 가는 길로 이끈다는 것이다. 그러나 동물은 가지고 있지 않은 상상하는 능력을 가진 위대한 인간은 눈에 보이는 것을 보이지 않는 것보다 잘 믿는 성질이 있다. 그렇기에 눈에 보이지 않는 내 삶의 열정과 비전, 목표와 계획을 눈으로 볼 수

어떤 일을 해도 마지못해 하는 것 같은 사람이 있다. 하기 싫어 불만이 가득하거나 의욕 저하를 드러내는 사람이다. 이런 사람과는 한 자리에 있으면 기분이 확 가라앉는다. 반대로 무엇을 해도 즐겁게 유쾌한 사람이 있다. 내키지 않는 일이라도 '어쨌든 내가 해야 할 일'이라고 생각하면, 본래 하고 싶었던 일을 하는 사람처럼 시원시원하게 한다. 이런 사람과는 누구라도 함께 일하고 싶다. 사람마다 이렇게 일에 대해 현저히 다른 태도를 드러내는 이유는 무엇일까? 성향의 차이도 있지만, 한편으로는 열정의 차이기도 하다. 그렇게 태어난 것이 아니라 그렇게 될 수밖에 없는 습관의 차이다.

있는 것으로 만들어야 한다. 회사가 한 해의 목표를 세우고 월별 목표를 다시 세우고 세부적인 계획을 세우는 것처럼, 펜을 들고 직접 자기 삶의 방향과 목표를 글로 그려보는 건 어떨까.

일단 계획을 좀 더 구체화하기 위해서는 항상 업무를 시각적으로 자극할 수 있는 시스템을 만들어야 한다. 항상 메모하고 자신을 자극할 수 있는 곳에서 눈에 보이게 작업을 반복해야 한다. 일별, 주간별, 월별, 연간별 계획을 세워 수많은 가능성의 길을 만들고 실천한 항목을 하나씩 지워가면서 어둠 속에서 더듬거리던 길 찾기에 성공하는 것이다. 일을 하면서 자신이 진정으로 관심을 갖고 있는 문제는 무엇인가? 또 문제를 해결하기 위해 진정으로 필요한 지식은 과연 무엇인가? 이러한 치열한 고민과 함께 전문적인 자기 영역을 다져나간다면 열정의 온도는 빠르게 올라갈 것이다.

### 고객의 시선으로 보는 상상이 필요하다

열정은 대고객 서비스가 필요한 모든 비즈니스 현장에서 용이하다. 먼저 고객이 무엇을 원하는지 알고 싶으면 우선 자기 자신을 살펴보고 내적인 동기들을 찾아 보면 답이 보일 것이다. 고객들에게 친절하고 감동적인 서비스를 하고 싶은데 조금도 이해심이 없는 고객을 만나면 화가 나지 않는가. 이런 경우 내가 고객의 입장이라면 어떻게 생각할까 가정해본다. 정말 직원들의 생각대로 이해해줄까. 고객은 어떤 입장일까 상상해보는 것이다.

불평을 접수하는 고객을 보면 여러 가지 사연이 있을 수 있다. 고객이 내게 오기 전에 어디선가 기분 나쁜 일을 당하고 올 수도 있을지 모르고, 비슷한 상황을 전에도 한 번 경험했기 때문에 두 번째는 참을 수 없게 된 것일 수도 있고, 시간이 없어서 급한 마음에 억지를 부릴 수도 있는 문제다. 형사들이 범죄 현장에 있는 용의자를 잡기 전에 최초에 갖는 의문은 “그들의 동기가 무엇이었을까?”라고 한다. 동기를 제대로 찾아낼 수 있으면 보통 그 범인을 잡을 수 있게 된다고 하니, 고객이 무언가 클레임을 걸었다면 사건 현장과 이런저런 단서를 가지고 가정을 해보는 형사처럼 상상력을 발휘해야 한다. 훨씬 고객을 이해할 수 있는 마음이 너그러워지고 그에 따른 상황 대응도 훨씬 유연해지고 진심이 보이게 된다.

힘겹게 쥐어짜는 의지력으로 할 수 있는 일은 한계가 있다. 의지없이도 상상력을 통한 이해만으로도 저절로 문제해결능력이 생긴다. 문제를 해결해 나감으로써 자신감을 얻게 되고 지금 하는 일을 좋아하게 되는 것도 충분히 가능하다. 일 잘하는 사람은 삶에 열정이 있다는 공통점을 가졌다. 업무 중이든 고객을 만나든 상상의 고삐를 조금 느슨하게 놓아보자. 한계를 훨씬 뛰어넘는 성취를 느끼고 가슴 뛰는 비전을 갖게 될 것이다. 말 그대로 열정의 불씨에 바람이 불어주는 것이 아닐까. 상상하기를 멈추지 말자. 우리는 한계를 규정짓지 말고 자유로운 상상으로 스스로 더 높은 곳을 향해 날 수 있는 가능성을 높여나가야 한다. TTA