

마음으로 이기는 스마트한

갈등관리

갈등해결 커뮤니케이션!
피드백도 스킬이다.



SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



직장인 416명에게 묻다.

직장인이 가장 듣고 싶은 “**특급 칭찬**”은?

상사로부터 듣고 싶은 말

다
자네 덕분이네...
55.8%



※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 416명에게 묻다.

직장인이 가장 듣고 싶은 “**특급 칭찬**”은?

후배로부터 듣고 싶은 말

네, 제가 하겠습니다. —● 32.7%

선배님, 정말 최고입니다. —● 30.8%

감사합니다. —● 23.1 %

오늘 술 한잔 사주세요. —● 9.6 %

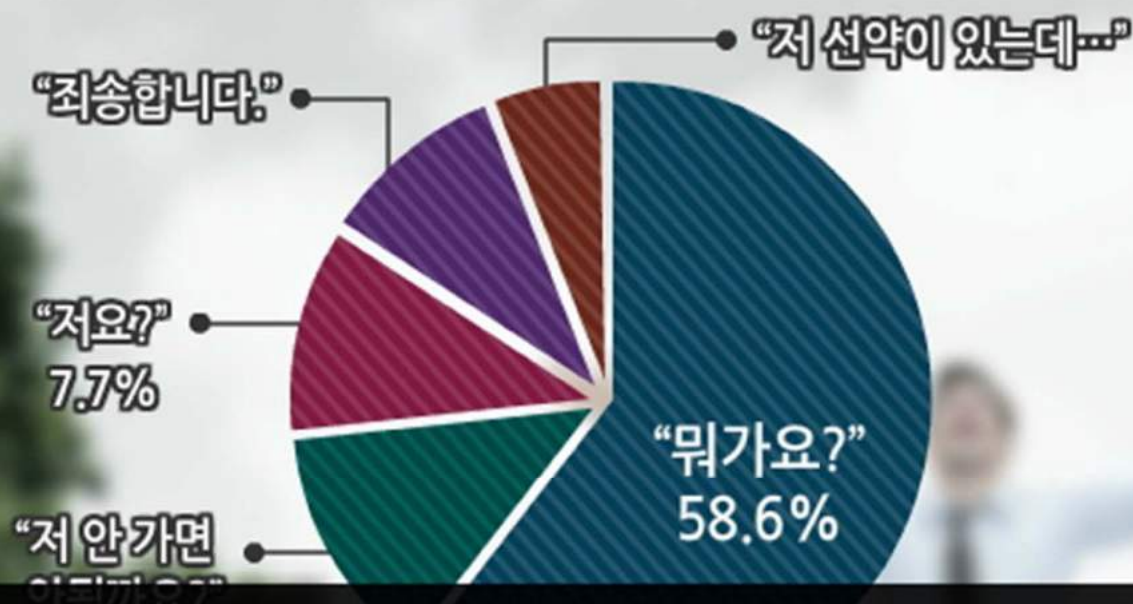
작은 **인정**이나 **배려**를 원함

※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 416명에게 묻다.

직장 선배가 후배에게 “듣기 싫은 말”은?



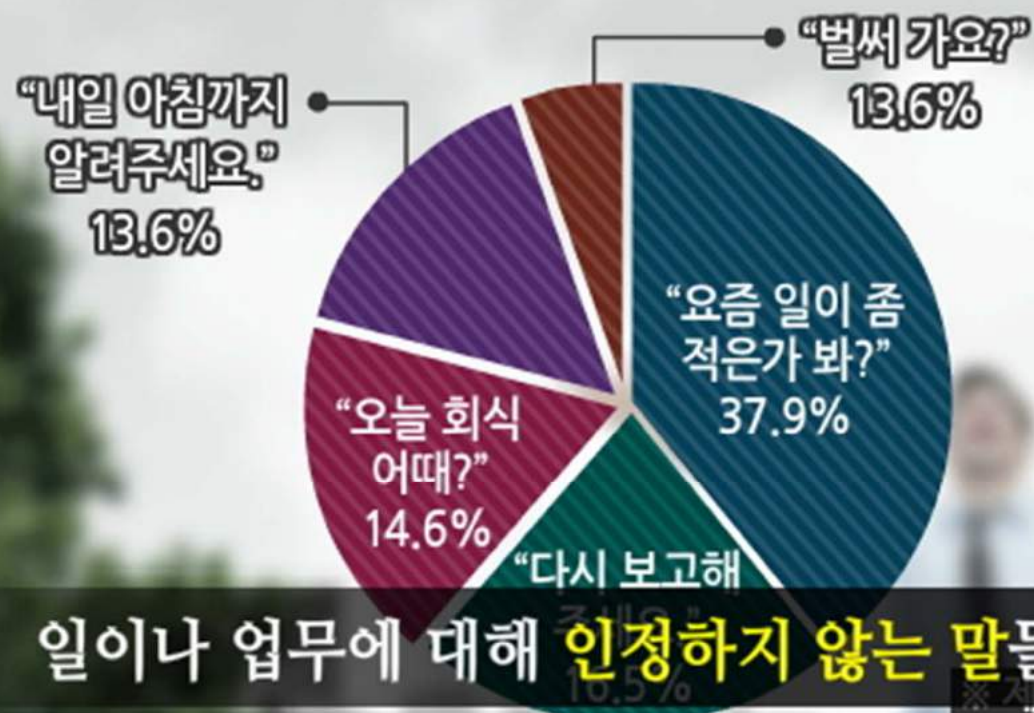
책임을 회피하려 하거나 단체 행동을 빠지려 하는 행동을 싫어함

※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 416명에게 묻다.

후배가 직장 선배에게 “듣기 싫은 말”은?



일이나 업무에 대해 **인정하지 않는 말**들을 싫어함

※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 416명에게 묻다.



서로의 업무능력이나
노력을 인정해주는

따뜻한 말 한 마디를
원한다!

학습내용

- ▣ 조직 내 피드백에 대한 이해
- ▣ 효율적인 피드백 기법

학습목표

- ▷ 좋은 질문의 영향을 이해하고 나는 어떤 질문 스타일을 가지고 있는지 설명할 수 있다.
- ▷ 갈등을 가장 긍정적으로 해결할 수 있는 질문법에 대해 알아보고 실제 업무에서 활용할 수 있다.

GUIDING

- 조직 내 피드백에 대한 이해

피드백(Feedback)

물리학적 의미

교육학적 의미

심리학적 의미

조직 내에서의 의미

- ✓ 입력과 출력을 갖춘 시스템에서 출력에 의하여 입력을 변화시키는 일
- ✓ 증폭기나 자동 제어 따위의 전기 회로에 많이 사용함

피드백의 개념

피드백(Feedback)

물리학적 의미

교육학적 의미

심리학적 의미

조직 내에서의 의미

✓ 학습자의 학습 행동에 대하여 교사가 적절한 반응을 보이는 일

피드백의 개념

피드백(Feedback)

물리학적 의미

교육학적 의미

심리학적 의미

조직 내에서의 의미

✓ 진행된 행동이나 반응의 결과를 본인에게 알려 주는 일

피드백의 개념

피드백(Feedback)

물리학적 의미

교육학적 의미

심리학적 의미

조직 내에서의 의미

- ✓ 상대방의 행동에 대한 나의 반응을 솔직하게 있는 그대로 이야기해 주는 것 또는 이야기해 주는 과정

바람직한 피드백을 위한 준비사항

*바람직한 피드백에
따라*

인식이나 평가가 결정됨

바람직한 피드백을 위한 준비사항

1. 무슨 말을 할 것인지 피드백 내용을 사전에 준비한다.




내가 너무
심했나?

- ✓ 타인에게 피드백을 주고
후회한 적이 있다면
나 자신을 위해서
피드백 내용을 사전에 정리

바람직한 피드백을 위한 준비사항

2. 피드백을 받을 자의 이해심 정도를 확인한다.



저에 대해 뭘
아신다고...

- ✓ 서로의 신뢰도 및 친밀도 파악하기
- ✓ 서로의 관계에서 어느 정도 피드백이 좋은지 확인하기

바람직한 피드백을 위한 준비사항

3. 나의 견해를 명확히 하고, 피드백은 구체적으로 한다.

✓ 두리뭉실하게 돌려서 하는
피드백은 오히려 상황을
악화시키는 피드백임

음~
좋은 것 같기도 하고...
아닌 것 같기도 하고...

바람직한 피드백을 위한 준비사항

4. 개선책을 위한 대안을 제시한다.

또 어떻게
수정하라는
거지?


이건 마음에
들지 않아,
수정해봐.

✓ 개선책이 없는
피드백은 좋은
피드백이 될 수 없음



바람직한 피드백을 위한 준비사항

5. 평가가 나온 직후에 피드백은 전달한다.



저번부터
얘기하려다가
안 했는데 말이야...

- ✓ 이미 지난 일을 뒤늦게 피드백 한다면 상대는 뒤틀으로 받아들일 수 있음

공정적 피드백이 중요한 이유

공정적인 피드백은 무엇이 있을까?

칭찬, 격려,
응원의 말 등



인간에게
미치는 영향은?

MBC 말의 힘 실험이야기



에너지에 따른 쌀의 변화

MBC 말의 힘 실험이야기

정말 잘했어,
최고야.

긍정적 에너지 전달

부정적 에너지 전달

너가
잘하는게 뭐야?

어떻게 하면
긍정적인 피드백을
잘 할 수 있을까?



GUIDING

- 효율적인 피드백 기법

긍정적인 피드백 “칭찬”



- ✓ 모기업체의 중역인 캄슬리는 회사 내 여러 가지 인간관계 때문에 고민이 많았음
- ✓ 우연히 범고래의 쇼를 구경하게 됨
- ✓ “대체 고래를 어떻게 훈련시켰을까?” 가 궁금해 조련사에게 물어봄
- ✓ 고래에 대한 긍정적인 관심과 칭찬이었음을 알게 됨

잘 못된 칭찬

예쁘네.

그게 다야?



잘 못된 칭찬

“내가 가르쳐준 대로 아주 잘 따라 했네!”

자기 칭찬이야?
뭐야?

내가
쓰라는 대로
잘 썼네



자기중심적인 칭찬

잘 못된 칭찬

“이번 보고서는 좋다. 그런데 지난번에는 왜 그 따위로 썼니?”

칭찬받고도
기분이 나쁘네

이렇게 쓸 수 있는
사람이 지난 번에는
왜 그 따위로 썼나?

비아냥거리는 칭찬

잘 못된 칭찬

“이번에 정말 좋았어, 다음엔 더 기대해도 되겠지?”

직원에게
용기를 줬어.

이번에 영업팀
실적 정말 좋았어,
다음달엔 더
기대해도 되겠지?

희망을
줬어.

우리 딸은
천재니까 좋은
대학 갈꺼지?

부담을 주는 칭찬

잘 못된 칭찬

“김대리가 박과장보다 낫구나.”

아~ 그렇게
말씀하시면...
제가...

역시
우리 김대리가
박과장보다 나아

비교가 있는 칭찬

잘 못된 칭찬

“음, 좋아.”

음, 좋아

뭐야!
이 영혼없는
칭찬은?

막연하고 일방적인 칭찬

잘 못된 칭찬

“예뻐요 ➡ 귀걸이가 너무 예뻐요, 어디서 사셨어요?”

예쁘네

머리 예쁘다.
어디서 했어?

Vs.

막연하고 일방적인 칭찬은 진정성을 느끼기 힘들

잘 못된 칭찬

부하직원을 칭찬하는 부장님



잘 못된 칭찬

부하직원을 칭찬하는 부장님



잘 못된 칭찬

아들을 칭찬하는 엄마



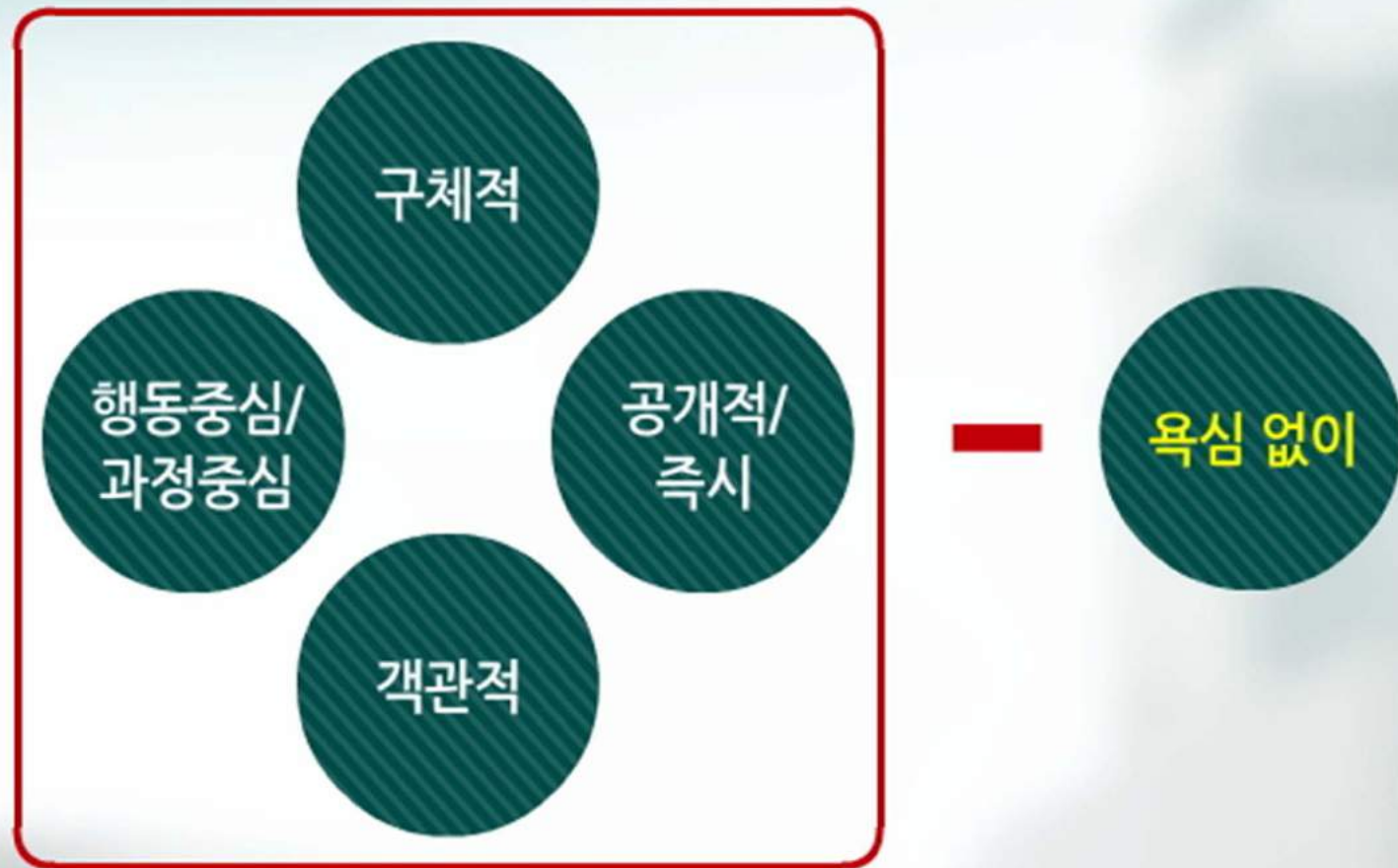
생각해 보기

칭찬이나 응원의 말 중 가장 기억에 남는 것은?

누구한테 받은 칭찬인가?

어떤 기분이 들었나?

칭찬스킬 - 1. 기본 스킬



칭찬스킬 - 1. 기본 스킬

부하직원을 칭찬하는 부장님



환기시키는 김대리

행동 중심의 칭찬



칭찬하는 부장님

칭찬스킬 - 1. 기본 스킬

아들을 칭찬하는 엄마



과정 중심의 칭찬

칭찬스킬 - 2. 중급 스킬

칭찬을 부정하면 다시 부정하라.

아닙니다.
그냥 한 거예요.

빨리
처리해 주셔서
너무 감사해요.

아니에요.
정말 감사합니다.



칭찬스킬 - 2. 중급 스킬

칭찬을 부정하면 다시 부정하라.

뭘 젊어 보여,
다 늙었는데.

오늘 자켓이
잘 어울리세요.
젊어 보여요.

아니에요.
어려 보이세요.



칭찬스킬 - 2. 중급 스킬

칭찬의 효과는 남자에게 더 크다.

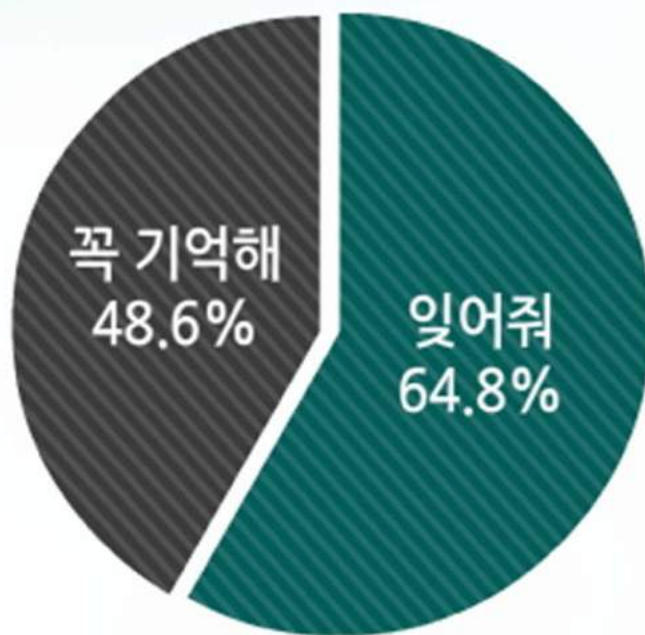
- ✓ 여자의 칭찬 유효기간은 하루
- ✓ 매일매일 칭찬 필요

- ✓ 남자의 칭찬 유효기간은 평생
- ✓ 한번의 칭찬으로 평생 충성함



칭찬스킬 - 3. 고급 스킬

잊어버리라고 덧붙인다.



“잊어줘”라는 말을 붙이는 것도 칭찬을 오래 기억하게 함

칭찬스킬 - 3. 고급 스킬

제 3자를 통해서 칭찬한다.

지영씨네
팀장님은 정말
좋으신 거 같아.

영업팀에서
팀장님 칭찬 많이
하던데요?

“말하지 마”라는 말을 붙이면 전달하는데 더 효과적임

칭찬스킬 - 4. 특급 스킬

가끔은 아부도 효과가 있다.



칭찬스킬 - 4. 특급 스킬

가끔은 아부도 효과가 있다.

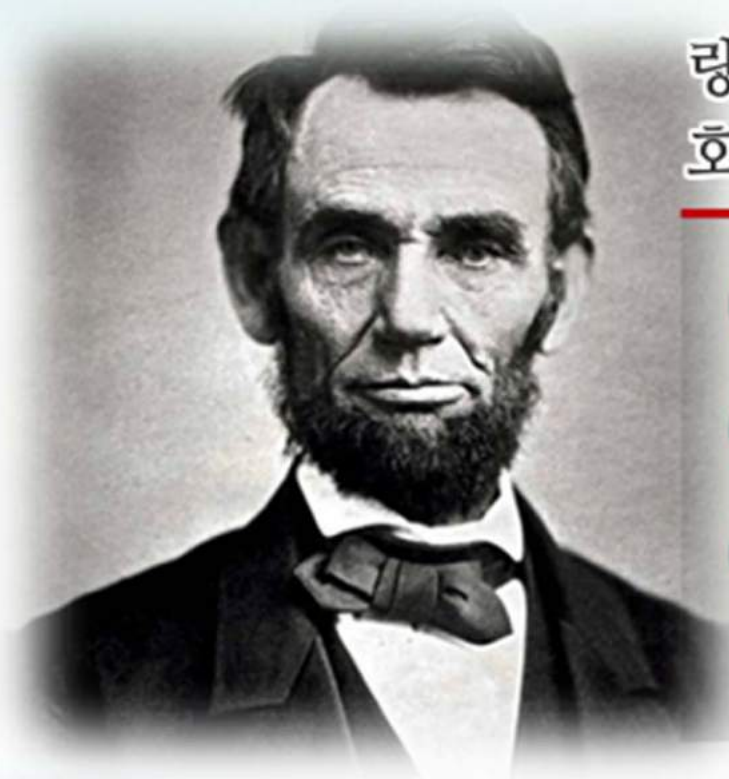


000 영업사원,
아부가 좀 심하지
않나요?

아부인줄
알지만 기분이 좋은걸
어떻게 하나...



링컨 대통령에 관한 사례



링컨 대통령이 암살 당하던 날
호주머니에서 발견된 **유품 세 가지**

- ✓ 본인의 이름이 수 놓인 손수건
- ✓ 시골 소녀가 보내준 주머니칼
- ✓ 자신을 칭찬하는 기사가
적힌 낡은 신문 조각



좋은 칭찬과

응원의 말로

아름다운 인간관계를
만들자!