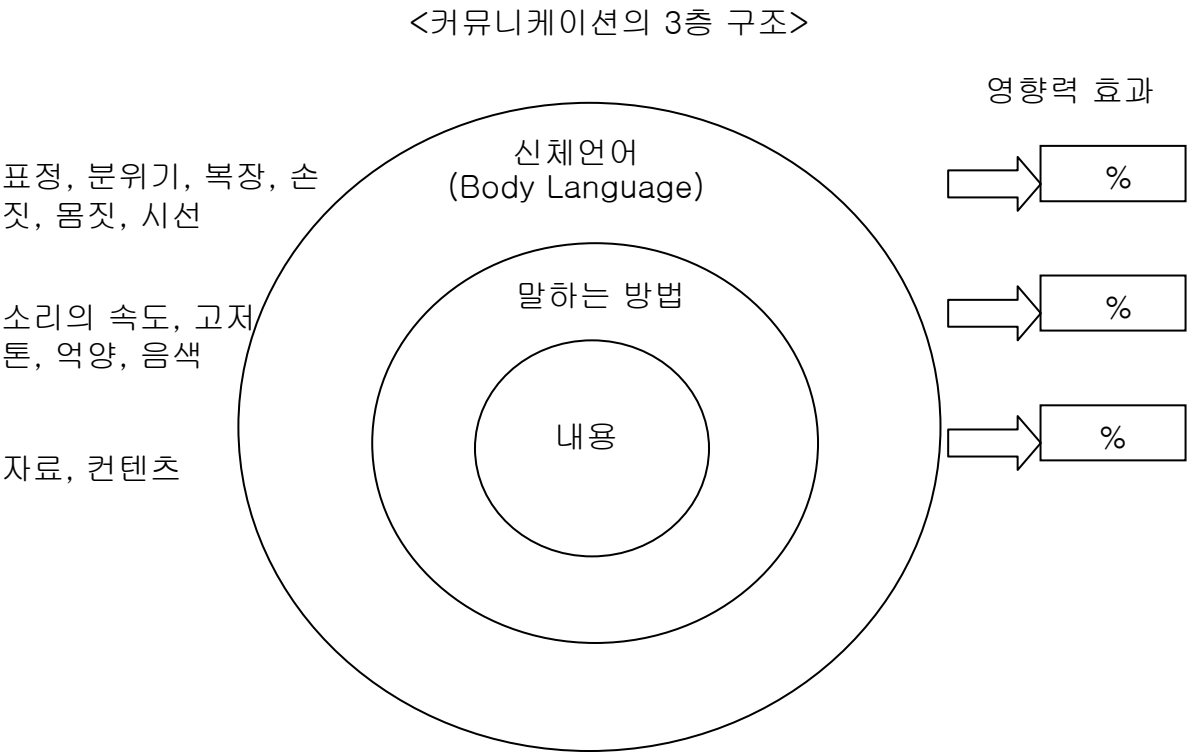

공동체 사회

공동체 사회를 위한 과제

1. 사 회	산업화 사회	⇒	지식정보화 사회	지식경영, 지식근로자 만들기, 열린 학습조직 구축
2. 시 대	아날로그 시대	⇒	디지털 시대	e-Business 강화, 유비쿼터스, 모바일 컨버전스 대응 대응
3.경제성장	고성장, 저실업	⇒	저성장, 고실업, 고령화	일자리 창출 및 나누기, 투자 마인드 고양하기
4.시장구조	공급자 주도 시장	⇒	소비자 주도 시장	핵심역량 강화, 선택과 집중 전략, 맞춤형 고객관리(CRM)
5.상품특징	소품종 대량생산, 표준화	⇒	다품종 소량생산, 차별화	가치혁신, 스피드 경영, 감성상품, 우호적 프로슈머 만들기
6.조직구조	수직적 계층	⇒	수평적 네트워크	다단계 계층 줄이기, 팀 조직 활성화, 임파워링
7.리더십	과업행동, 지시, 통제	⇒	관계행동, 칭찬, 동기부여	권위적 행태 지양, 투명성, 윤리경영, 서번트 리더십
8.성과보상	연공 위주	⇒	역량 및 성과 위주	무사안일 탈피, 성과 지향, 역량 개발, 공정한 평가와 보상
9.중심가치	남성, 이성, 통일성, 집단	⇒	여성, 감성, 다양성, 개인	감성 경영, FUN, 양성평등, 창의적 조직문화 만들기
10.상호관계	대립, 갈등, 이기주의	⇒	상생과 협력, 나눔	공동체 문화 만들기, 원활한 커뮤니케이션, 사회봉사

커뮤니케이션 영향력 요인

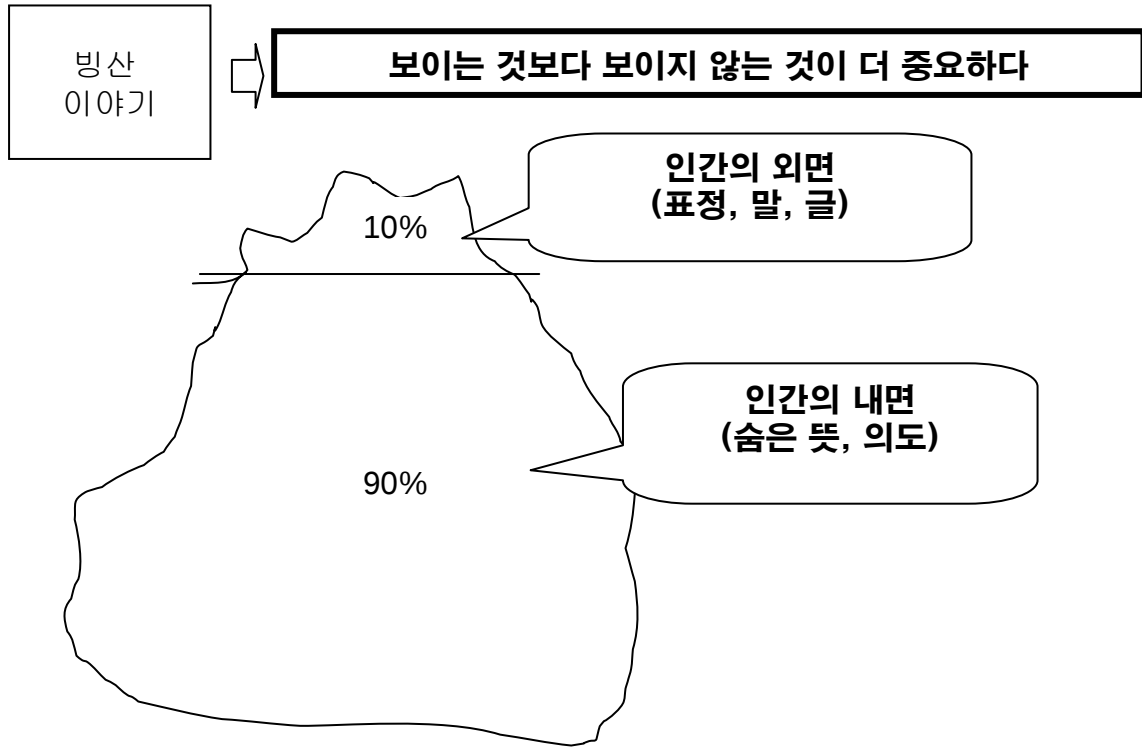


• 미국의 실험심리학자 알바드 메리비안의 연구

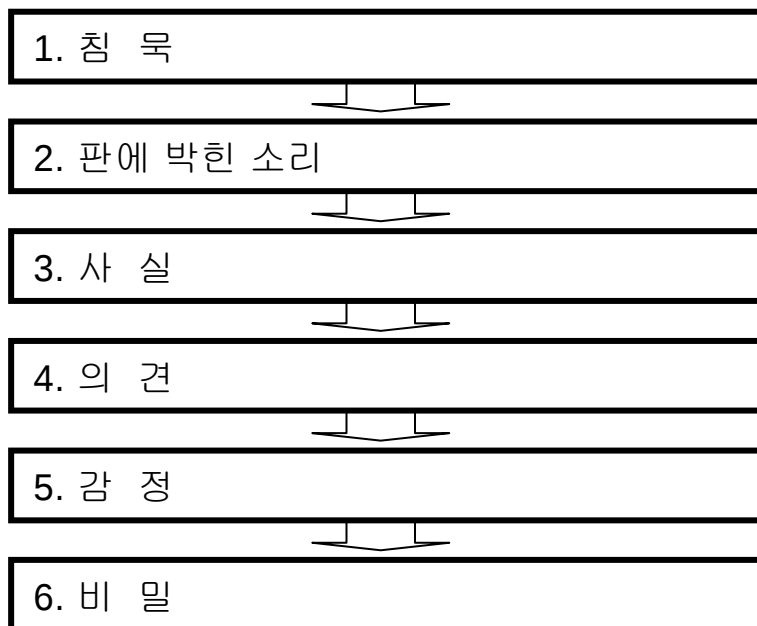
샌드위치 화법 (Feed Back 화법)



빙산의 법칙



대화의 단계



말하기 방식에 따른 전달 효과

1. 바람직하지 않은 방식

- 지시조
- 훈계조
- 주장형
- 설명형
- 나열형

2. 바람직한 방식

- 이야기식

이야기[Story Telling]식으로 말하려면

1. 내가 겪은 어떤 사건(일, 상황)을 소개한다.
2. 사건 속에서 자신이 겪은 경험을 말한다.
3. 체험 속에서 자신의 생각, 느낌, 기분을 솔직하게 얘기한다.
4. 개념이나 관념 등 추상적인 것 보다 상대로 하여금 사건, 상황, 등장 인물들을 피부로 느끼게끔 전달한다.
5. 상황을 재미있고 리얼하게 전달한다
6. 그러면, 상대가 상황 속으로 빨려 들어 가게 된다.
7. 그리고, 상대가 내가 겪은 경험을 공감하게 된다.
8. 따라서, 전달의 효과가 극대화된다.

경청과 역지사지



대화의 원칙-1:2:3

1. 1분 동안 말을 했다면,
2. 그 두배인 2분 동안은 귀를 기울여 주고
3. 그 2분 동안에 최소한 세 번은 공감해 주자

[경청]

직급 혹은 직위의 차이가 있거나 직접적인 접촉의 기회가 적으면 서로간의 활발한 커뮤니케이션을 하기 어려워진다. 이런 심리적 거리감을 줄이고 효과적인 커뮤니케이션을 위한 가장 좋은 방법은 그 사람의 이야기를 마음으로 ‘경청’하고 공감하는 반응을 보이는 것이다.

[易地思之]

상황1

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

상황2

- ① _____
- ② _____
- ③ _____

칭찬

칭찬의 방법



영화 <이보다 더 좋을 순 없다>의 남자주인공 잭 니콜슨은 강박증 환자이자 유명한 소설가이다. 사랑을 찬미하는 소설을 쓰면서도 아무에게나 심한 독설을 퍼붓기 때문에 아무도 그를 좋아하지 않는다.

오직 그가 즐겨찾는 레스토랑의 종업원 헬렌 헌트만이 인내심을 갖고 그를 상대해줄 뿐이다. 그녀의 인내와 친절에 감동한 그는 드디어 그녀에게 구애를 하게 된다. 그리고 그 여자는 자기를 사랑하는 남자로부터 찬사를 듣고 싶어한다.

여: 칭찬 한가지만 해봐요.

남: 정신과적인 문제가 있는데... 얼마 전부터 약을 먹기로 했어요.

약을 먹으면 좋아질 수 있대요.

여: 그게 무슨 칭찬이에요?

남: **당신은 내게 더 좋은 남자가 되고 싶게 만들었어요.**

여: ...내 생애 최고의 칭찬이에요.

캔 블랜차드의 ‘칭찬은 고래도 춤추게 한다’에서 보면 백곰을 잡아먹는 범상어(Killer Whale)도 조련사와의 신뢰(관계의 질)를 바탕으로 한 칭찬에 움직인다. 하지만 무조건적으로 함께 하는 구성원들에게 칭찬을 할 수는 없다.

성품, 외모, 주어진 개인의 특성 보다는 행동이나 결과에 대해서 구체적이며 공개적으로 칭찬하라. 상대방을 향한 무작정의 이유 없는 칭찬 혹은 성품이나 개인적 특성에 대한 칭찬은 제3자에게는 편애, 불공평으로 보여질 수 있고 사기를 떨어지게 할 수도 있다는 점을 명심하라.

성품, 외모, 개인의 특성에 관한 칭찬은 커피 한잔하면서 둘이서 하는 것이 좋다.

