

# 긍정적 결과를 불러오는 칭찬법

가수 마돈나는 어릴 적부터 예쁘고 아름답다는 말을 많이 들었다고 한다. 무용 선생님 크리스토퍼 폴린은 마돈나가 열네 살 때 무용하는 모습을 보고 타고난 예술적 재능이 있음을 간파하고 그녀를 칭찬했다. 재능을 살려 열심히 노력하면 훌륭한 가수가 될 수 있다고 생각한 그녀는 가수가 되기 위한 훈련에 돌입했고, 세계적인 톱스타가 됐다. 마돈나는 폴린 선생님의 진심 어린 칭찬에 자신감을 얻어 그때부터 인생이 바뀌었다고 고백했다.

글 유경철(<완벽한 소통법> 저자, 소통과 공감 대표)

## Compliment



### 긍정적 피드백이 필요한 이유

가장 결정적인 순간의 긍정적 피드백은 한 사람의 인생을 바꿀 수 있다. 적절한 상황에서의 긍정적 피드백은 상대에게 동기를 부여하고 자신감을 갖게 하며 사람들과의 관계를 개선하는 최고의 수단이 된다. 이때 칭찬을 제대로 하기 위해서는 상대방이 잘하는 것이 무엇인지 파악하고 그것에 집중하는 것이 필요하다.

칭찬과 인정이라는 긍정적 피드백은 원활한 조직 생활과 소통을 할 때도 중요하다. 특히 긍정적인 피드백을 할 때 칭찬과 인정을 제대로 구분해야 하는데, 칭찬은 겉으로 드러난 행동, 선택, 좋은 결과에 대해 하는 것이다. 그러나 인정은 겉으로 드러난 것 외에 그 안에 숨어 있는 보이지 않는 부분을 인지하는 것으로, 그것을 하기 위해 노력한 과정과 어려움을 극복한 인내심까지 인정하는 것이다. 그래서 긍정적 피드백은 겉으로 보이는 결과나 성과를 칭찬하되 보이지 않는 노력이나 과정까지도 확인해서 인정해주는 것이 완벽한 피드백이다.

### 그렇다면 긍정적 피드백은 어떻게 해야 할까?

**하나, 일의 과정을 칭찬한다**

보통 칭찬을 할 때 결과만을 중요하게 생각해 열심히 했는데도 결과가 좋지 않으면 칭찬을 하지 않는 사람이 많다. 그러나 조직에서 일의 성과도 중요하지만 과정을 인정해주는 것도 매우 중요하다.

**둘, 노력을 인정한다**

긍정적 피드백을 할 때 그 사람의 재능이나 타고남만을 칭찬해서는 안 된다. 그 일을 하기 위해 얼마나 노력하고 몰입했는지를 칭찬해야 미래의 업무 성과가 더욱 올라간다.

**셋, 작은 것을 칭찬한다**

모든 사람이 있을 때 칭찬을 하는 것은 물론 좋은 일이다. 그러나 칭찬은 작은 것부터 해나가는 것이 좋다. 소소한 칭찬은 사람들의 동기를 자극하고, 작은 성취(small win)에 대한 칭찬이 모여 결국 큰 칭찬이 되기 때문이다.

### 효과적인 긍정적 피드백 방법은?

긍정적 피드백을 할 때는 AAT 프로세스에 따라 상대방의 강점에 초점을 맞춰 칭찬과 인정을 해야 한다.

<b>Act (행동)</b> 칭찬할 만한 구체적 행동에 대해 말한다.	<b>Actor (사람)</b> 칭찬받는 사람의 동기, 노력을 인정한다.	<b>Thanks (고마움)</b> 칭찬받는 사람에 대해 고마움을 표현한다.
---	---	---

우리가 긍정적 피드백을 할 때 이러한 프로세스에 따라 하면 정확하게 칭찬할 수 있다. '잘했어', '최고야', '수고했어' 등 막연한 칭찬 보다는 AAT 프로세스에 따라 칭찬하고 인정해줄 때 피드백 받는 사람들은 상대방이 진심으로 나를 칭찬하고 있다고 느끼며 더 열심히 하고자 하는 동기가 된다.

예를 들어 신입사원 박순진 씨가 우리 팀에 들어왔다. 한 달 동안 지켜보니 매일 한 시간씩 일찍 출근해 공동 서류철이나 책장을 정리하고 공용으로 사용하는 복합기도 깨끗하게 정리한 후 일을 시작했다. 이럴 때 어떻게 칭찬할 것인가? 일반적으로는 이렇게 칭찬할 것이다. "순진 씨! 서류철 정리해줘서 고마워요. 공용 기기인 복합기 정리한 것도 고맙고요!"

물론 이러한 칭찬이 나쁘다는 것은 아니다. 아예 아무 말도 하지 않는 사람보다 이렇게 칭찬하는 것도 괜찮다. 그러나 고마운 마음을 제대로 전하는 칭찬을 하는 것이 더 현명하다. 긍정적 피드백인 AAT 프로세스에 따라 시도해보자.

<b>Act(행동):</b> 순진 씨, 오늘 서류철 정리한 것과 공용 기기인 복합기 정리해준 것 고마워요.
<b>Actor(사람):</b> 거의 한 달 전부터 한 시간씩 일찍 와서 이렇게 서류철과 공용 기기를 정리하는 것 같은데, 아무리 신입사원이지만 정말 대단해요. 누가 시키지도 않았는데 스스로 선배들을 배려하는 마음이 너무 좋은 것 같아요.
<b>Thanks(고마움):</b> 우리 팀원 모두 순진 씨에게 감사할 거예요. 정말 고맙고, 수고했어요.

이렇게 긍정적 피드백을 하면 어떻게? 단순히 한마디 칭찬을 하기보다 구체적으로 노력한 과정을 인정하니 피드백을 받는 사람 입장에서 칭찬하는 사람의 마음을 더 기쁘게 받아들일 것이다. 이처럼 구체적이고 긍정적인 피드백은 타인의 행동을 강화하고, 자신이 하는 일에 더욱 자부심을 가지고 열심히 할 수 있는 동기부여가 된다. **IBKS**