칭찬의 달인

1. WHY
	1. 소통의 방식, 칭찬
		1. 소통의 중요성과 칭찬

칭찬은 가장 현명한 관심의 표현이다

* + 1. 사람을 변화시키는 촉진제로서의 역할

칭찬은 적극적인 삶의 가치관을 형성해준다

칭찬은 마음을 넓혀주고 감성을 자극한다.

박수는 시각과 청각을 다 동원하며 자기 스스로 스킨십하는 가장 좋은 칭찬이다.

* + 1. 행복한 관계를 만드는 소통의 언어

칭찬은 조직의 문화를 만든다.

리더십에서 사람을 다루는 가장 중요한 비결의 하나가 부하의 존재를 인정해주는 칭찬이다

리더십과 칭찬은 비례한다

1. WHAT
	1. 긍정적 마인드와 조직문화
		1. 3P(People, Purpose, Place)와 PR

PEOPLE

PURPOSE

PLACE

* + 1. 긍정마인드, 존중과 배려

장소를 칭찬하면 관광지가 되고, 사람을 칭찬하면 사람이 모인다.

스위스의 작은 시골마을인 ' 오버무텐'은 인구가 87명밖에 되지 않는 시골마을, 페이스북 페이지를 개설하고 이벤트 진행, 페이스북에서 좋아요를 눌러준 사람들의 얼굴을 인쇄해서 마을 여러곳에 붙여놓자 사람들은 자신의 사진을 찾기 위해 마을을 찾아가기 시작, 관광지로 변모

* + 1. 칭찬과 아부의 차이

칭찬에는 사람을 감동시키는 힘이 있지만, 아부는 상대방의 비위를 맞추어 알랑거리는 것.

칭찬은 마음으로 하는 것이며 아부는 입으로만 하는 것

인간의 두뇌는 가만히 내버려두면 80%이상을 부정적인 생각을 하도록 이끌리기 때문에 항상 의도적으로라도 긍정적이고 밝은 생각과 상상을 해내야만 함

* + 1. 칭찬의 부작용

주관적인 칭찬은 소프트웨어, 객관적인 칭찬은 하드웨어를 드러내는 것

1. HOW
	1. 소통을 위한 커뮤니케이션
		1. 상대방의 성격 유형 파악하기

1920년대 콜롬비아대학' 윌리암 마슨 교수 4가지 유형 즉 DISC모델 제시

성격 유형은 좋고 나쁘다는 기준이 아니라 각각이 성격이 가진 장점과 단점을 알고 다른 사람들과 보다 나은 관계를 맺기 위함

각각의 성격 특성 파악 -> 그들에게 맞는 긍정적 피드백과 칭찬 -> 일의 성과 창출하는 행복한 노하우

Dominance

주도적, 외향형, 업무 지향형, 결과 중시하는 추진력 좋은 실행가 타입

what을 알아야 직성이 풀림

주도적, 강한 리더십, 단호하고 독립적 성격이 강함

지시받는 것 싫어하고 인정받기 원함

칭찬은? 의사결정에 대한 통찰력과 개인적 취향에 대한 탁월함과 그로 하여금 내가 받은 영향력이나 고마움 등을 표시하면 좋아함.

Interactive

사교적, 외향형, 인관관계 지향형, 과정 중시하며 나서기 좋아하는 타입

who가 관심의 핵심요소

우호적인 제스처와 경청해주며 온몸으로 칭찬하는 것이 좋음

대부분 말이 많아 중간에 말을 자르면 상처받고 반응을 보여주면 좋아함

사람을 좋아하여 스킨십 선호

칭찬? 업무적인 칭찬보다는 개인적 인간성에 맞추면 자신의 일을 뒤로 미루고 나서는 유형. 칭찬은 고래를 춤추게 한다는 I형에게 적용시 큰 효과를 볼수 있음.

Steady

내성적, 관계지향형, 안정 추구

How가 핵심 요소

우리나라에 가장 많은 유형

주변 환경에 영향을 많이 받고 자기 주관이 결여되어 보이는 측면이 있음

변화를 두려워하고 팀웍을 중시

현재의 상태에서 안정감을 느끼며 거절을 못함, 의사결정력이 약함

늘 남을 돕고 지원하며 팀웍 중시

칭찬? 위험 부담을 기피하고, 우유부단한 면이 있어서 절대 믿음과 변치 않는 마음을 전하는 덕담을 선호함

Calculate

내성적, 업무 지향형, 분석, 꼼꼼, 신중한 타입

Why에 대한 Because가 구체적이어야 한다.

분석적이고 계산하는 타입

신중, 똑똑, 강한 책임감, 완벽주의자 경향 , 자기중심적인 측면

칭찬? 매우 구체적이고 타당한 이유를 일목요연하게 설명. 인간관계보다는 업무적 성과와 객관적 기준을 잣대로 칭찬 , 근거없는 이야기로 칭찬시 역효과 날 가능성 있음.

* + 1. 성격 유형에 따른 칭찬 방법

상대방을 이해하고 나를 알면 ' 다름'을 인정한다.

행동 패턴 , 행동 스타일

일 중심인지 사람 중심인지 , 외향적인지 소극적인지로 구분 4사분면으로 그릴 수 있음

D타입

외향적이며 성과 중심적

우뇌형, 리더 역할 , 결과 중시

칭찬 방법

밝은 표정으로 리액션

옮고 그름보다는 개인에 대한 충청심 보여라

쉽고 간단하게 표현하며 성과를 인정하라

상대방의 역량으로 이루어지는 조직의 영향력을 자주 거론하라

장황한 미사여구 보다는 딱 부러지는 자신의 의지를 표명

I타입

외향적이며 관계 중심적

미래계획 세우거나 계획을 실행, 진행하는 것에 서툼

행동을 멈추게 하는 질타나 중간 통제에 스트레스를 받고 의기소침

칭찬방법

일단 ' 잘한다' 고 관심을 표명

함께 있으면 즐겁고 행복하다는 몸짓을 따라 하라

스킨십 좋아하며 포옹하며 등을 감싸며 칭찬하면 감동받음

성과보다는 과정상의 상대의 역할과 분위기를 유도한 공로 칭찬

걱정하지마라, 내가 밀어줄터이니 마음껏 해봐등 포기하지 않도록 격려

S타입

내성적이며 관계 중심적

칭찬 방법

다른 사람에게 들었는데' 라는 표현으로 주변 믿음 표현

오랫동안 지켜보았는데, 조직에 없어서는 안될 존재임을 부각

개인적으로 평생 하고 싶은.. 등 신뢰하고 있음을 보여줘라

시작은 내가 할테니 마무리는 부탁한다는 등 지속적인 관계 유지에 초점

어떤 일이 있어도, 지난번에도 그랬지만~, 시간이 흐를 수록 긍정적인 ~ 등 안정적인 관계 표현

C타입

내성적이며 성과 중심적

신중한 단어 선택, 생각에 앞서 먼저 입을 여는 일 없음 , 분석적, 수학적인 수리능력이 뛰어나 따지기 좋아하고 논리적인 것 선호, 가끔 피곤

칭찬 방법

개인적인 관점보다는 업무적인 관점에서 칭찬하라

개인의 생각보다는 조직적 관점에서 칭찬하라

예술적이고 창의성이 좋은 사람에게는 구조적이고 논리적으로 칭찬

수동적이고 아량이 없는 사람에게는 배우는 자세로 겸손하게 다가서라

잘 따지고 상처가 오래가기 때문에 인격적인 말은 삼가고 역량을 인정하라

* + 1. 조직의 소통 리더십

서번트 리더십으로 직원의 기를 살려라

가장 낮은 위치로 자신을 귀속시키는 겸손함을 바탕으로 조직의 가치를 지켜내면서 궁극적으로 조직을 리드하는 철학

" 기업의 가장 소중한 자산은 바로 사람이죠, 불황일수록 사람을 잘 챙겨야 합니다 ."

감성경영: 경영진 - 직원 - 가족 상호간의 친밀함과 신뢰성을 형성하는 것

삼성 SDI 칭찬 이벤트

천안 사업장 ' 칭찬 비타민을 찾아라 '

비타민 맨 선정 소정의 비타민 선물

의미: 지타민이 사람의 몸에 차지하는 비중은 소량, 그러나 성장과 생명유지에 필수요소인 것처럼 회사 성장에 기여하며 눈에는 잘 안띄지만 건강한 분위기를 만들어가는 사람을 찾아 칭찬하자는 취지

* + 1. 조직의 칭찬 릴레이 사례

즐거운 일터를 만드는 칭찬 릴레이

GWP

서로가 신뢰해야 한다

자기가 하고 있는 일에 자부심을 가져야 한다

신바람 나게 자기가 하고 있는 일을 즐겨야 한다

한국 농어촌공사 아산지사

칭찬화분

신도리코

Thanks Wave 캠페인

각자 세명의 동료에게 thanks wave카드 전달, 마지막날 가장 많이 받은 직원에게 포상

2012' thanks coffee 쿠폰 지급

대우조선해양

 2011 시작 ' 스파커 ' 활동

조선소 상징은 용접불꽃을 의인화

활기찬 조직 분위기를 이끌어낼 수 있는 열정적인 직원 의미

칭찬 액자 만들기, 단체 연극 관람, 외국어 인사 , 거제 시민 위한 어울림 콘서트 무료 개최

쾌지나 칭칭

임직원 전체 서로 칭찬 주고 받기

매달 직위별로 칭찬 대상 선정 후 칭찬박스 채우기

포스코

감사나눔활동

회사내부활동을 넘어 포항시청, 읍면 동사무소, 검찰청, 철강공단, 자매마을 등 전국적으로 확산중

긍정언어 사용, 동료및가족에게 편지쓰기, 감사앱개발, 감사우체통 설치, 감사트리 만들기 등

사무실 한켠의 ' 탱큐 존' - 사소한 것이라도 칭찬

1. VISION
	1. 칭찬의 달인이 되어라
		1. 긍정적인 생각의 전환

플라시보 효과 vs 노시보 효과

* + 1. 자신을 사랑하는 것부터 실천하자

나의 긍정 지수 알아보기

긍정 지수 레벨 테스트

YES가 18개 이상 : 평소 긍정적이고 무슨 일을 해도 성공할 수 있는 타입

YES가 15 ~18개: 즐겁게 사는 행복을 추구하는 긍정적인 유형

YES가 10 ~ 15개 : 조금만 노력하면 긍정적이고 적극적인 유형으로 전환이 가능

YES가 10개 미만 : 자기계발과 인간관계 소통이 필요함

자신의 일을 사랑하라

회사나 조직에서 어떤 일을 하든 스스로 무언가 매력적인 일을 하고 있다고 생각하라

자기 일에 열정을 느껴야 다른 사람들의 열정이 보인다

목표를 세워라

구체적인 목표를 세워라. 그리고 집중하라. 분명하게 시각화할 수 있는 것은 현실이 된다

마음먹은 대로 행동하고 표현하라

꿈과 희망은 마음의 영양분

주변 사람들이 갖고 있는 꿈과 희망 공유, 그 꿈에 다가갈 수 있도록 격려와 칭찬을 아끼지 말라