

행사일정표

2013 사회복지관 중간관리자 교육

10월 17일 (목)

13:30~14:30	등 록	
14:30~14:40	개회식	
14:40~18:00	강의 1	<ul style="list-style-type: none"> • 주제 : 탁월한 리더가 되기 위한 토론스킬과 회의진행법 - 강사 : 김태옥(김태옥스피치리더십센터 센터장)
18:00~	석 식 [본관 1층 서라벌]	

10월 18일 (금)

08:00~09:00	조 식 [본관 1층 서라벌]	
09:00~12:00	강의 2	<ul style="list-style-type: none"> • 주제 : 조직의 관계변화를 위한 공감커뮤니케이션 - 강사 : 전해자(소통 공방 () 사이 대표)
12:00~12:10	폐 회	
12:10~13:00	중 식 [본관 1층 서라벌]	
13:00	귀 가	

효과적인 조직 관리를 위한 중간관리자의 역량강화

- **탁월한 리더가 되기 위한 토론스킬과 회의진행법 7**
 - 김 태 옥 (김태옥스피치리더십센터 센터장)

- **조직의 관계변화를 위한 공감커뮤니케이션 51**
 - 전 해 자 (소통 공방 () 사이 대표)

2013 사회복지관 중간관리자 교육



강의 1

탁월한 리더가 되기 위한 토론스킬과 회의진행법


김 태 옥

(김태옥스피치리더십센터 센터장)



탁월한 리더가 되기 위한 토론 스킬과 회의진행법

2013. 10. 17.

 김 태 옥(소통 전문가)

학습목표

토의 토론 회의진행과
의사결정을 위한 소통에
자신감을 가질 수 있다.

학습내용

1. 토의 토론 회의
2. 감성개발 전략

Mission : 개인을 리더로, 조직을 위대한 조직으로!

- 미국 파일론대학교(PYU) 대학원 졸업(교육학)
- 김태옥스피치리더십센터 대표
- 사)한국청년회의소 연수원 교수
- 제1가나안농군학교 교수
- 사단법인 한국강사협회 교육위원장
- 기업, 관공서, 대학, 사회단체 출강 25년(3,000여 회)
- 저서/리더들의 화술 등 5권



김태옥/소통전문가

□수상 경력

- 기업교육강사 대상 수상(평생교육강사협회의, 2006)
- 대한민국 명강사 제52호 위촉(한국경제신문사, 2007)
- 기업교육 명강사 30인에 선정(인재경영, 2009~2012)
- 국회의장상, 안전행정부장관상 수상(스피치 부문)

□강의 분야

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 교수기법&클리닉 | <input type="checkbox"/> 토론 스킬, 회의 진행법 |
| <input type="checkbox"/> 프레젠테이션 스킬 | <input type="checkbox"/> 셀프 리더십(목표 시간관리) |
| <input type="checkbox"/> 감성 커뮤니케이션 | <input type="checkbox"/> 소통의 리더십(조직 활성화) |
| <input type="checkbox"/> 창의적 문제해결 과정 | <input type="checkbox"/> Spot(스팟)&Team Building |

**현대경영 문제의 60%는
잘못된 커뮤니케이션에 있다!**
- 피터 드러커/경영학자



왜 회의인가?



-프랜시스 골턴
-Francis Galton
-영국, 우생학 창시자



- 1,000원 X 800명 = 543kg
- 여럿이 함께하면 혼자서는 생각할 수 없던 지혜 생겨

3. 5. 8 회의 개선활동



3 가지 원칙 (3 Principles)

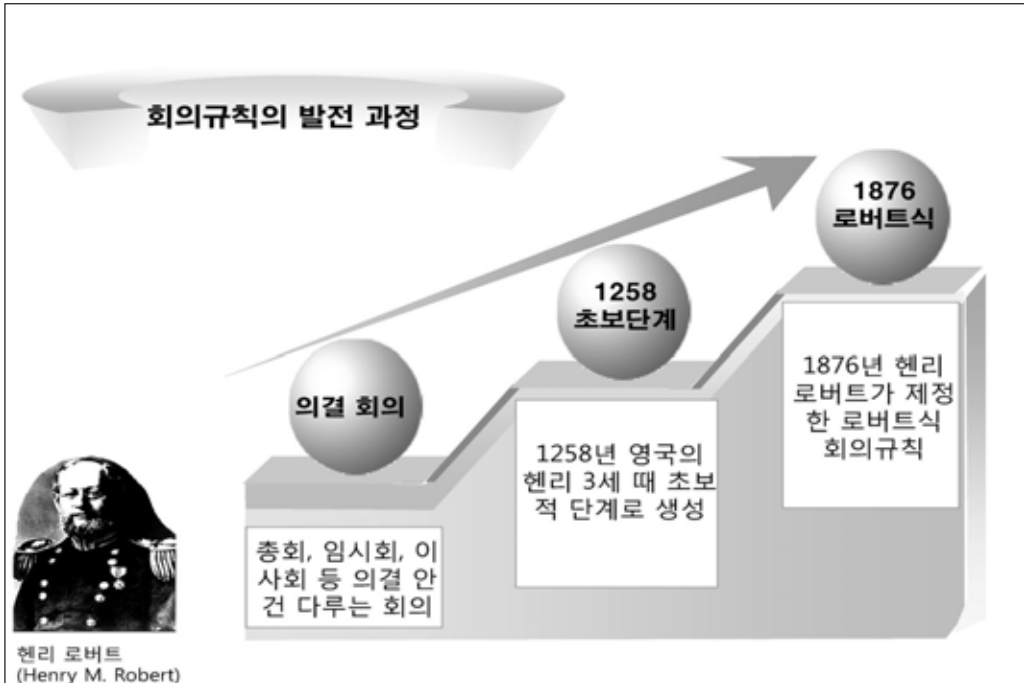
1. 회의 없는 날 운영 하기(매주 수요일)
2. 회의 시간은 1시간
3. 회의 기록은 1장으로 정리하기

5가지 지침 (5 Rules)

1. 시간 엄수
2. 회의 목적 명확화
3. 회의 참석자 최적화
4. 회의 자료 사전배포
5. 참석자 전원 발언 기회 유도

참석자 준수해야할 8계명

1. 지각하지 말아야 한다.
2. 회의중에는 전화는 삼가한다.
3. 바른 자세로 회의에 집중하여 적극적으로 참여한다.
4. 참가자의 이야기를 주의깊게 경청해야 한다.
5. 회사의 이익을 위해 온 신경을 집중해야 한다.
6. 긍정적인 시각을 갖고, 부정적인 사고를 배제해야 한다.
7. 사전에 충분한 검토후 회의에 참석해야 한다.
8. 자신과 관련된 주제가 제기되면 신속히 관여를 해야 한다.



회의 용어

동의

일정한 형식을 갖춰 의안을 제안하는 것

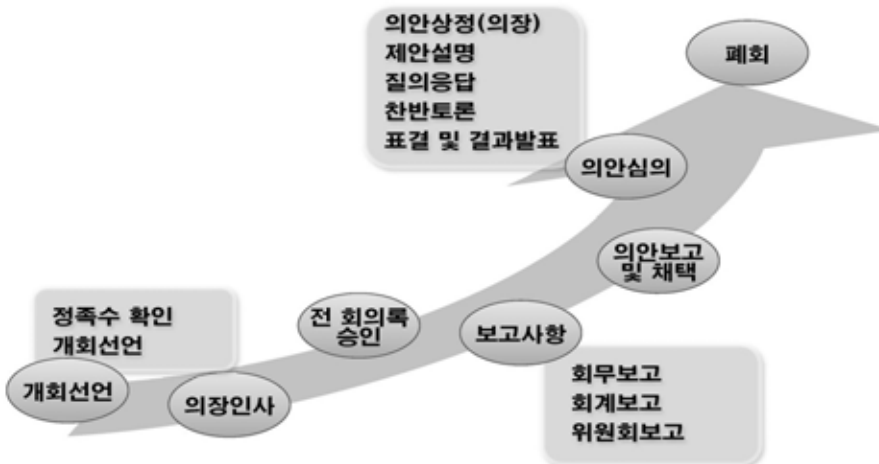
동의를 성립(의안에 대한 재청)

- ◆ 동의를 원칙적으로 재청이 있어야 한다.
- ◆ 동의를 상정(부의)
- ◆ 제안 설명(제안자가 설명)
- ◆ 질의(의장에게 질의 / 제안자가 응답)
- ◆ 토론
- ◆ 표결

회의 용어

- 재 청
특정구성원의 의견에 찬성하는 다른 구성원의 의사표시, 재청이 없으면 동의는 기각됨
- 의안 상정
적합하게 성립된 동의에 대하여 재청이 있으면, 의장이 의안으로 상정
- 제안 설명
동의를 내용에 대하여 제안자가 설명 하는 것
- 질의/답변
질의/답변 중에는 회의 구성원들이 찬성과 반대 의견을 이야기 해서는 안 됨
- 수정 동의
동시에 원칙적으로 찬성하면서도 수정이 필요할 때

회의 진행 순서



동의안 처리과정



회의 준비사항 두 가지

Title	일정표
	<ul style="list-style-type: none"> •일시 : •장소 : •참석 예상인원 : •일정표 :

Title	예산안						
	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 (안) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;"></th> <th style="width: 50%;"></th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">수입</th> <th style="text-align: center;">지출</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			수입	지출		
수입	지출						

동의안 처리과정

- 1)일시 : 0000년 6월 6일(금) 10:00~17:00
 2)장소 : 0000
 3)참가 예상인원 : 100명

1)제안설명

2)질의응답

3)찬반토론/수정

4)표결/결과발표

수입			지출		
적요	금액	비고	적요	금액	비고
회비	2,000,000	2만 *100	현수막 과일 천막임대 경품 문구/이름표 엠프대여/장소임대 예비비	300,000 700,000 350,000 50,000 230,000 90,000 350,000 270,000	음2 생수5 화장지 종이컵 등 *수박10 잠외2 토마토 *마른안주. 일회용품 등
	2,000,000			2,000,000	

동의안 처리과정

[제안설명]

[질의응답]

[찬반토론/수정]

[표결/결과발표]

- 총무
- 행사부장

- 제안 내용에 대한 질문과 대답

- 일시, 장소, 수입 지출 등 모든 세부항목 수정 가능

- 세부항목, 또는 전체 동의안 표결

Title
 • 일시 :
 • 장소 :
 • 참석 인원 :
 • 일정표 :

Title
 • 예산 (안)
 수입 | 지출

3만원

1만원

2만원

3만원

1만원

표결
 결과발표

효과적인 회의진행을 위한 포인트

1) 회의 진행

진행 과정	진행 사항
회의 도입	<ul style="list-style-type: none"> - 회의장 분위기를 부드럽게 하기 위해 자기소개나 인사를 나눈다. - 참석자를 소개하고 필요하다면 개별적으로 기대사항을 발표한다. - 회의 목적을 제시한다. - 회의 예정시간과 개별적으로 주어진 시간을 제시한다. - 회의의 진행방향을 제시한다. - 리더의 역할을 맡아준다.
회의 전개	<ul style="list-style-type: none"> - 의제에 대한 사실을 제시한다. - 의제에 관련된 정보를 참고로 제시한다. - 각 멤버에게 질문한다.
회의 집약	<ul style="list-style-type: none"> - 회의 목적에 맞는 토론이 진행되도록 리드한다. - 회의 주제를 벗어나거나 개인적인 의견을 고집하지 않도록 컨트롤한다. - 토론 내용을 정리하여 제시한다. - 토론이 구체적으로 논의될 수 있도록 리드한다. - 회의 참가자 전원이 참여할 수 있도록 질문이나 회의 방향을 리드한다.
회의 결론	<ul style="list-style-type: none"> - 최종 결론으로 표출된 의견을 실행계획까지 논의 한다. - 회의의 과정을 정리하여 결정된 의견을 참석자 모두에게 확인 시킨다. - 결론의 실행 책임자를 결정짓는다. - 결론을 보고서로 작성한다. - 참가자 전원에게 감사인사를 하고 주어진 시간내에 종료시킨다.

효과적인 회의진행을 위한 포인트

2) 회의 진행 문제점과 대책

문제점	대책
발언이 적어졌다	<ul style="list-style-type: none"> ● 의사 내용을 충분히 설명하고 이해시키거나 심의 내용을 보아 적당히 다음 심의로 이행하고 휴식이나 일시 중지로 기분을 전환시키는 방법으로 대응해 간다. ● 심의를 계속할 필요가 있는 경우는 발언할 수 있는 사람을 지명하여 적극적으로 의견을 끌어내어 전체의 사기를 높을 필요가 있다.
사적인 말이 많아졌다	<ul style="list-style-type: none"> ● 잠시 쉬거나 커피 타임 식으로 중단한다. ● 회의 리더가 확실하게 전원에게 주의를 주어 회의의 룰을 지킬 것을 환기 시킨다.
자리를 뜨는 사람이 많다	<ul style="list-style-type: none"> ● 일시 휴식을 취하거나 다음 과제로 넘어간다. ● 어떤 결정을 내릴 필요가 있다.
감정적인 발언이나 말다툼이 생겼다	<ul style="list-style-type: none"> ● 냉정을 되찾을 수 있는 시간적 여유를 둔다. ● 리더의 직권으로 질의를 중단시키고 다른 참석자에게 그 문제에 대한 발언을 구하고 전원이 참가하는 형식으로 진행한다. ● 냉각기간을 두기 위해서 일시 휴식을 취해 기분을 전환시킨다.

효과적인 회의진행을 위한 포인트

3) 의견을 내는 방법

❖PREP법으로 간결하게 (말의 5가지)

POINT(포인트) - 먼저 결론(포인트)을 말한다

REASON(이유) - 그 이유를 설명한다

EXAMPLE(사례) - 구체적인 예를 든다

POINT(포인트) - 결론을 한 번 더 말한다

효과적인 회의진행을 위한 포인트

4) 결론의 포인트

- 결론이 나지 않는 회의는 무익하지만 회의를 하면 반드시 결과가 나온다고 단정할 수 없음.
- 결론을 내기 위해서는 참석자 전원의 노력과 목적의식, 협력이 중요.

- 의견이 모아지지 않을 경우 완전한 타협점을 찾아내려 하지 말고 어느 선까지 가져가 봐야 함.
- 중요한 것을 결론 낼 때에는 서로가 넓은 생각, 유연성 중요.
- 끝까지 타협, 결론 나지 않을 때는 다수결이나 리더의 직권으로 결정.

회의록 작성 시 유의사항

- 1) 회의는 의사록을 배포할 때까지 끝나지 않았다.
- 2) 회의록은 늦어도 당일, 늦어도 다음날 중으로 배포한다.
- 3) 속도와 더불어 내용의 정확성도 체크한다.
- 4) 회의종료 직전, 내용확인을 빠트리지 않도록 한다.

회의록 표준양식 (1)

회의록			
일시	부서명	장소	인원
참석자			

회의록 표준양식 (2)

제00차 0000 회의록		개최일시	
		장 소	
제 목			
출석자			
결석자			
결정사항			
논의사항			
특기사항			
회의기록 배부처		작성연월일	
		작성자	

이해하기 쉽게 쓰려면

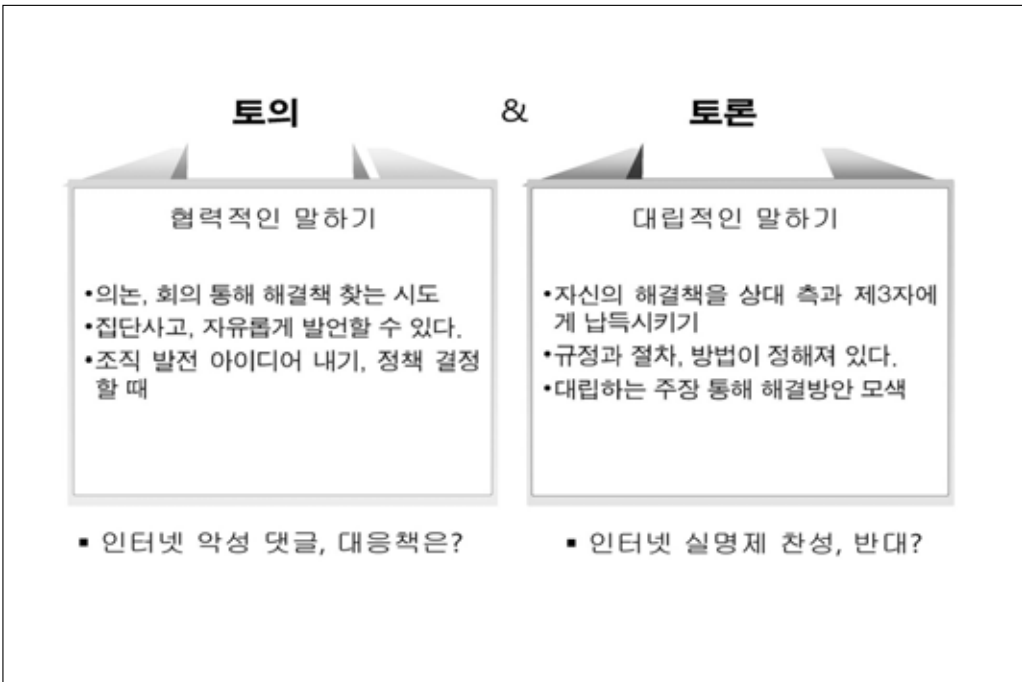
형식에 따라

- 1) 결정사항만 기록해도 좋은 것
- 2) 회의과정까지 세세하게 써넣을 필요가 있는 것
- 3) 형식이 결정되어 있는 것
- 4) 형식은 자유인 것 등

- 동의를 다루는 회의가 아니라면 A4 1장이 가장 좋다.
- 회의 성격에 따라 표와 그래프를 사용하면 이해도 UP
- (이 경우엔 3장 정도까지 OK)
- 기록자는 객관적, 공정성 갖도록
- 상사나 사회자(의장) 승인 얻은 후에 재빨리 배포하도록!



결정을 실행으로 옮기는 방법



시계?

안경?

Brain Storming

- 1941년 미국 광고회사 부사장 Alex Osbon 창안
- 집단 의사결정 기법
- 발상의 룰 4가지를 잘 지킬 때 시너지 효과

“천 가지 아이디어 가운데
하나 정도 적당한 아이디어가 나오면
성공이라고 생각합니다.”

-아서 프라이어(포스트 잇 개발자)



브레인 스토밍을 활용하라

Brain Storming 4가지 규칙

▪일반적으로 아이디어는 비판을 가하지 않을 때 많아진다.

	비판 엄금	<ul style="list-style-type: none"> 아이디어의 좋고 나쁨 판단 금지
	자유 분방	<ul style="list-style-type: none"> 어처구니 없는 발언도 환영
	질보다 양	<ul style="list-style-type: none"> 가능한 한 많은 아이디어 추구
	결합 개선	<ul style="list-style-type: none"> 이미 나온 아이디어에 연결, 개선



아리스토텔레스
Aristoteles
고대 그리스 철학자

생각이란 말로 하는 것이다.
생각이 잘 되지 않는다는 것은
도구가 되는 말이 제대로 떠오르지
않아
'생각할 수 없다'는 의미이다.



❖나에게 사랑이란, _____이다. 왜냐하면 _____.

❖대한민국에는 _____이(가) 필요하다. 왜냐하면 _____.

주제와 힌트를 강제로 연결시키는 발상 강제조합법

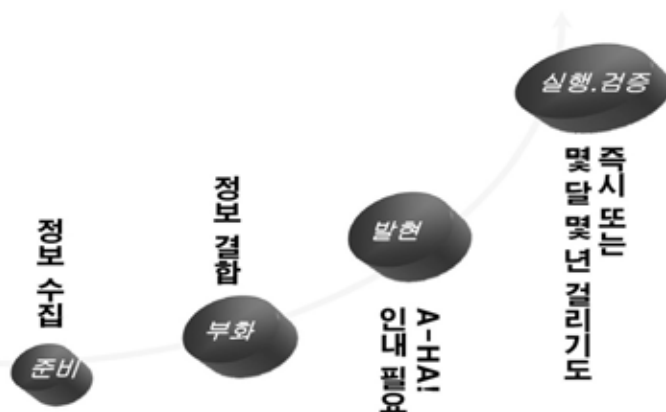
아리스토텔레스 연상법

아이디어 발상 조건

- 단순
- 편안
- 리듬

아이디어가 만들어지는 4단계

헤르만 폰헤름홀츠의 모델/독일물리학자
그레이엄 월러스, '사고의 기술' 중





템플릿 동원
공들여 슬라
이드 작업

발표하려 들면
흐름 자연스럽
지 못해

내용 읽기 급급
매끄럽지 못한
전달 되고 말아

준비 → 발표 → 결과

“파워포인트는 하나의 도구로 생각해야!”

PPT는 발표용 커닝 페이지가 되어서는 안된다!
발표자가 아니라 청중을 위한 것 되어야

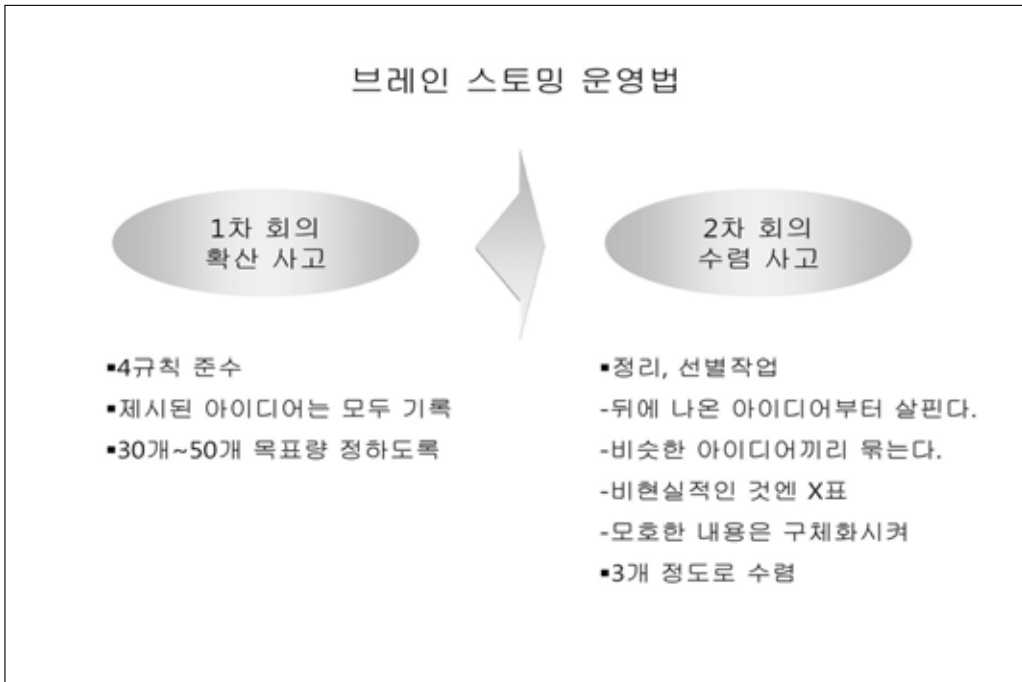
보고 읽으면 답답해 해 / 읽는 속도(3배) > 말의 속도

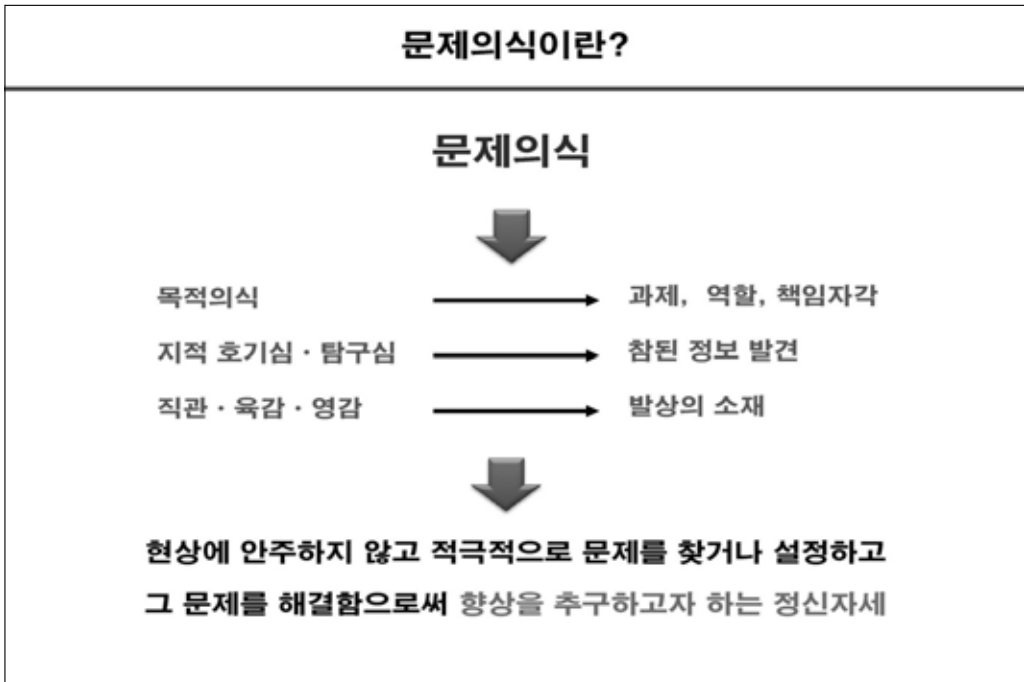
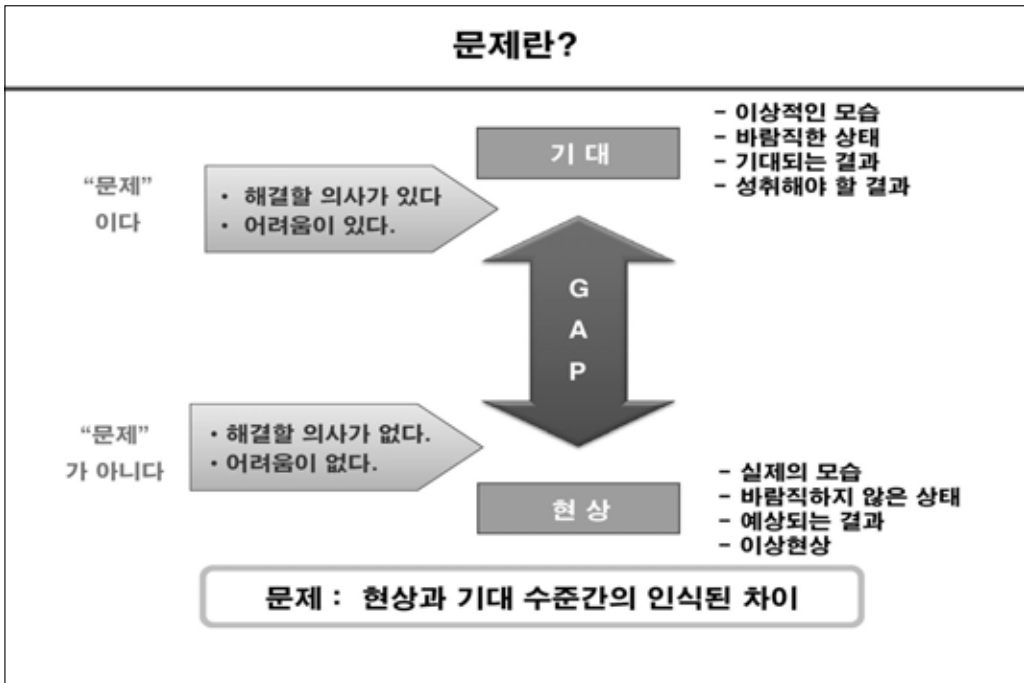
준비의 오류

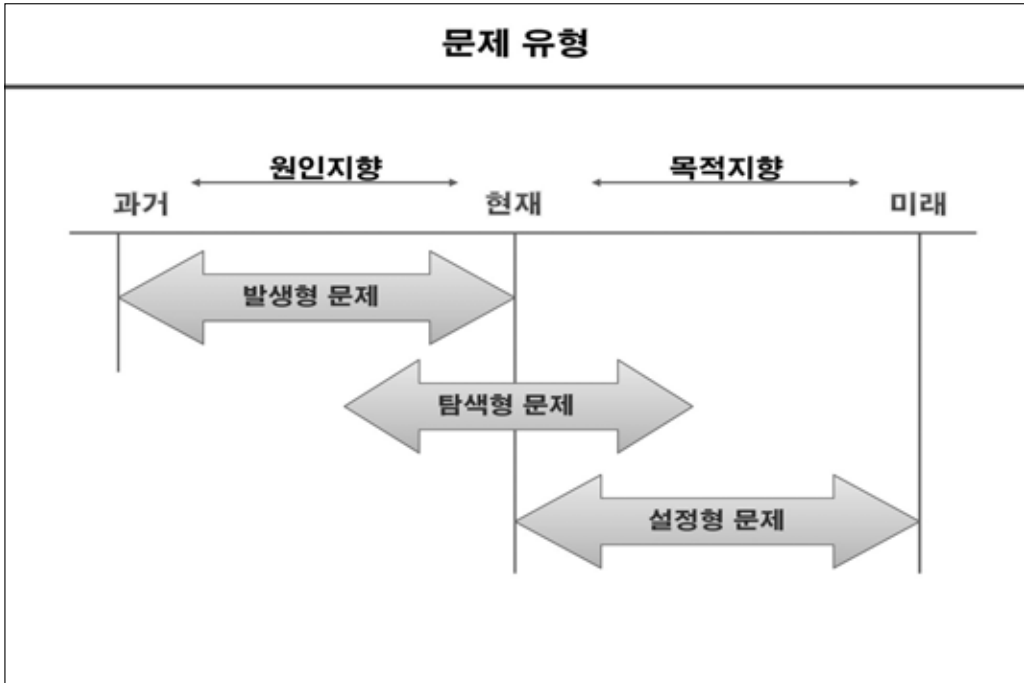
발표 준비와 실행의 프로세스



브레인 스토밍 운영법





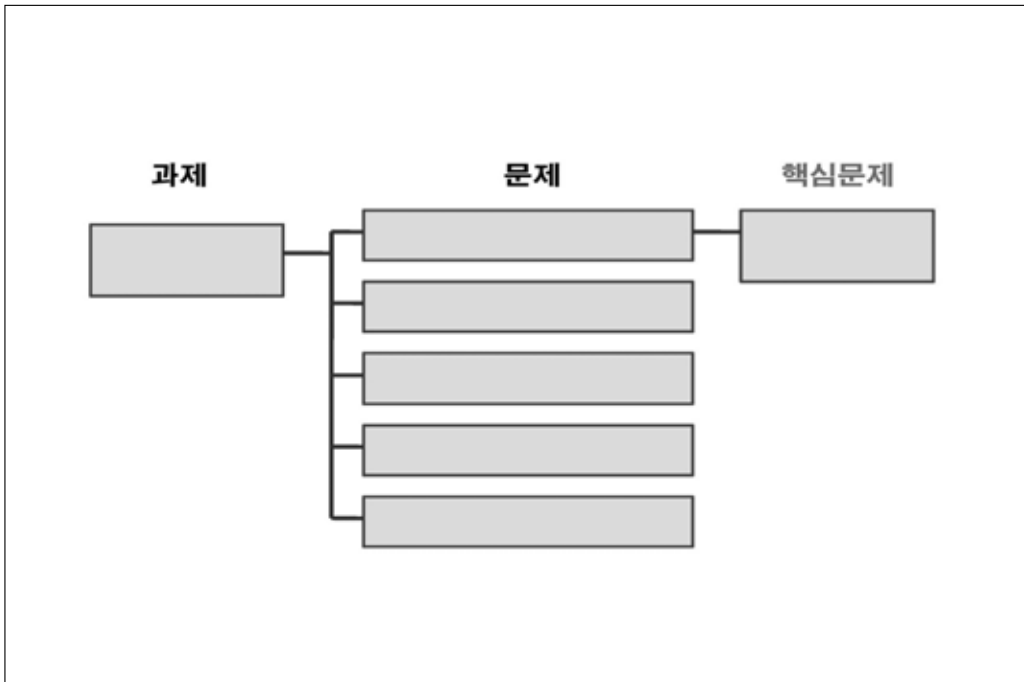


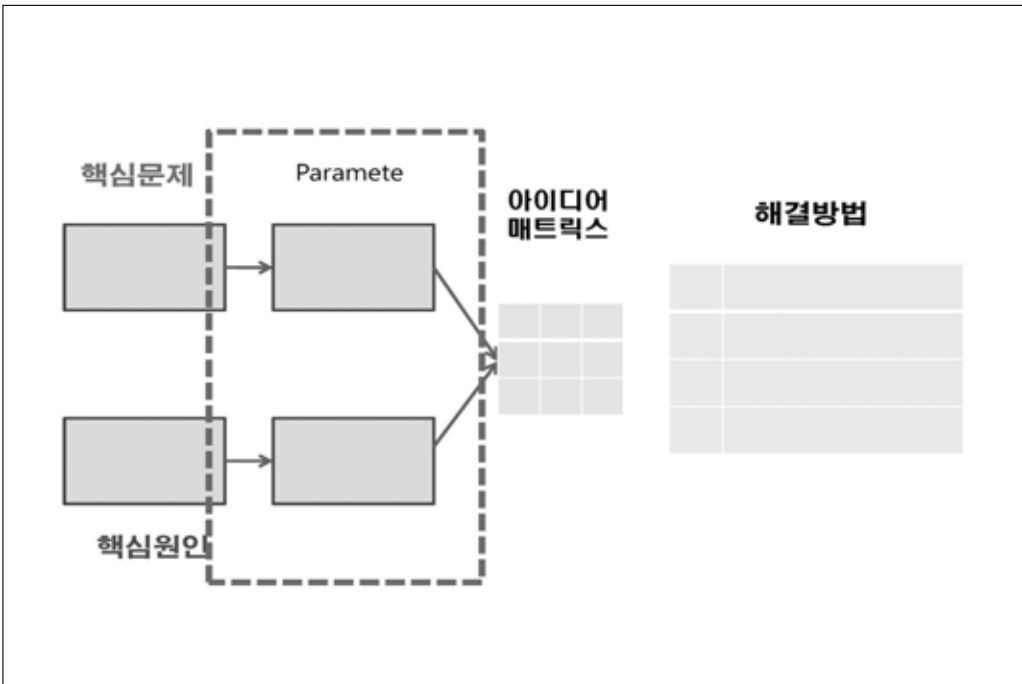
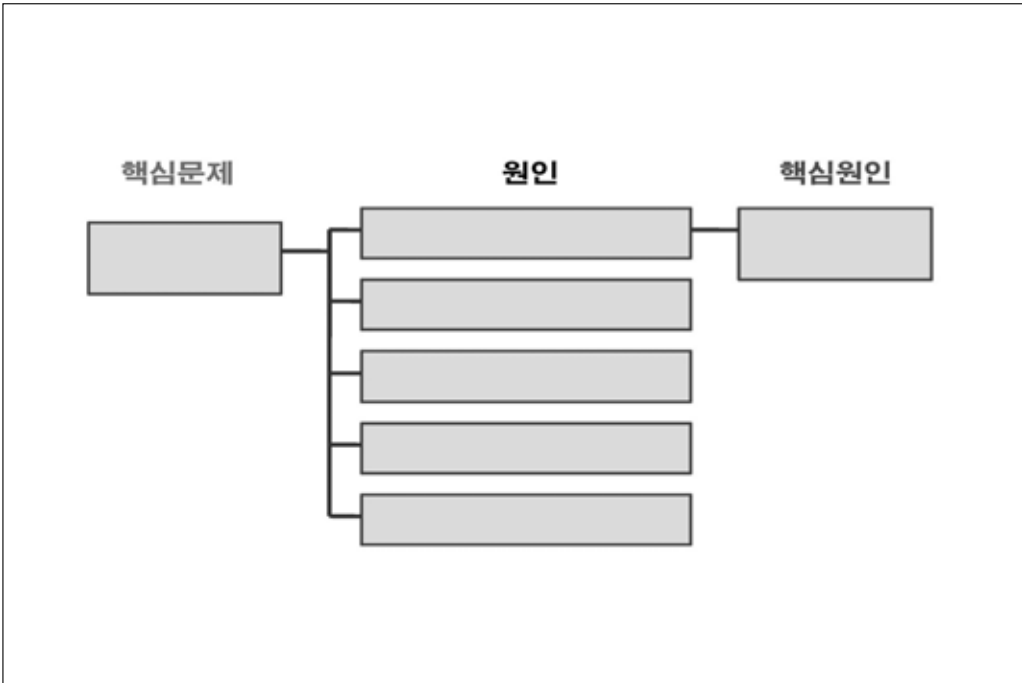
문제 유형에 따른 대처법

문제유형	문제해결의 포인트	요구되는 사고력
발생형 • 불만 발생 • 고객의 컴프레인 • 안전사고 • 신뢰성 저하	• 사실의 정확한 원인 • 원인의 규정	• 논리적 사고
설정형 • 새로운 서비스 개척 • 브랜드 이미지 제고	• 정확한 목표 설정 • 새로운 아이디어	• 창의적 사고

각 부서와 업무현장의 문제종류를 2개씩 든다면?

- 현업 과제 도출
- 문제인식의 공유





1)토의의 과정 4단계



분임장 역할

- 개인 칭찬, 유머 등으로 편한 분위기 조성
- 개인 의견 자제
- B/S / 시간 경영 / 상황 따라 브레인 라이팅

서기 역할

- 키워드 위주로 압축 기재
- 결정 전 단계 까지는 사소한 의견도 중시



- 공통의 관심사
- 방법 찾는 방향으로 선정
- B/S : 확산 사고 →수렴사고
- 문제인식 → 원인분석 → 해결 범위

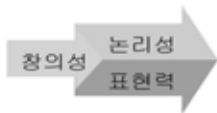


- B/S : 확산 사고 →수렴사고
- 수렴사고 : 실현성, 수용성에 초점
- 표결 : 손가락 & 점 찍기 방법
- 결론도출 : 합리적 해결방안 간결하게 기술



- 시각화 자료 준비
- 핵심 요약(What, How)
- 프레젠테이션 스킬 숙지(보고 읽기 지양)
- 질문 대처(충분 숙지), 대답은 1분

토론을 잘하기 위한 역량

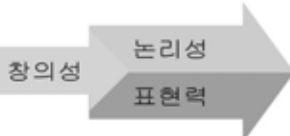


- ❖ 창의성 - 다양한 **관점**과 **비판적**으로 생각하는 데서 시작
- ❖ 논리성 - 생생하고 탄탄한 **근거** 제시
- ❖ 표현력 - **쉽고 조리** 있게

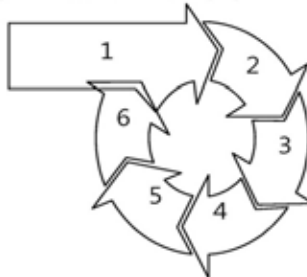
꼭 한가지로만 해야 하나?



1) 자기주장 토론



1)제가 존경하는 인물은000입니다.
왜냐하면...
이상입니다.



2)말도 안 됩니다.000때문입니다.
제가 존경하는 인물은 000입니다.
왜냐하면...
이상입니다.

3)말도 안 됩니다. 000 때문입니다.
제가 존경하는 인물은 000입니다.
왜냐하면...
이상입니다.

2) 핑퐁 토론

❖로스쿨의 수업방식을 활용한 트레이닝
❖창의성, 문제해결 능력, 토론의 기술을 동시에 함양시킬 수 있는 독특한 방법

❖한 사람이 발표하고, 다른 사람이 질문하는 형태가 아니라 무작위로 질문과 대답을 핑퐁식으로 주고받는 토론 방식
❖참석자들의 다양한 의견을 듣기, 확산적 사고를 할 수 있는 장점

❖참석자가 20명이든 80명이든 가능한 토론법
❖주제와 관련하여 한 사람이 의견을 내놓으면 진행자는 다른 사람에게 그 의견을 반박하라고 요구한다. 또는 참석자 중 자청하여 반론을 제기할 수도 있다.



3) 신호등 토론

▪교통신호등 원칙
원용한 토론법

▪빨강, 노랑, 초록
카드 준비, 한 세트씩 배부

▪찬성-초록
▪반대-빨강
▪의견 없음-노랑

▪진행자는 토론 주제 미리 준비

▪소수 의견자 지목,
이유 듣기

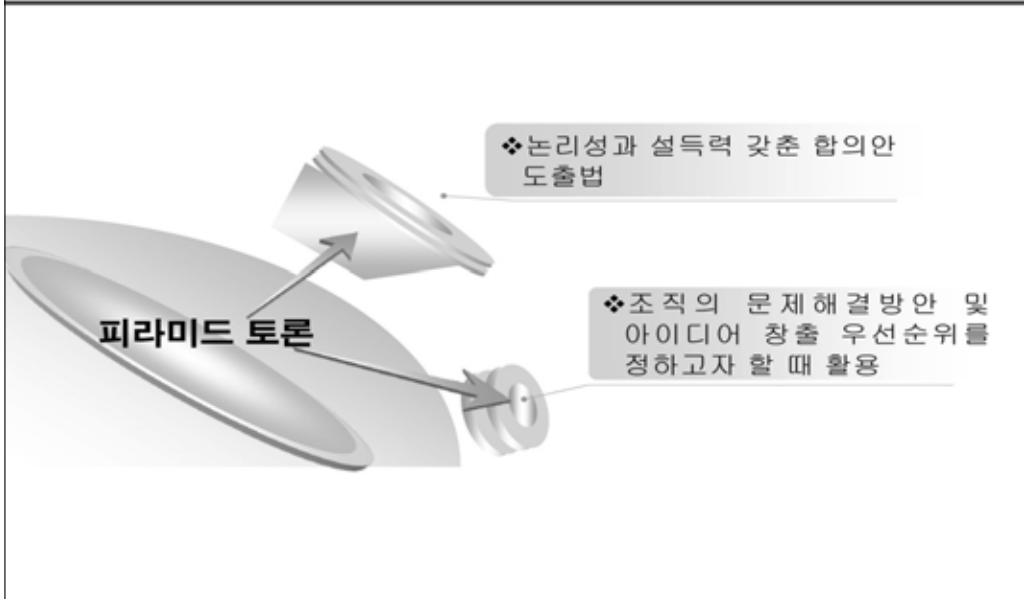
▪학습목표 맞는 질문 선정하기
▪진행자의 토론 이끄는 기술 필요

장점

모든 사람 참여
근거를 체계적으로 관리할 수 있음
신호등 카드로 각자의 의견을 한눈에 파악할 수 있음

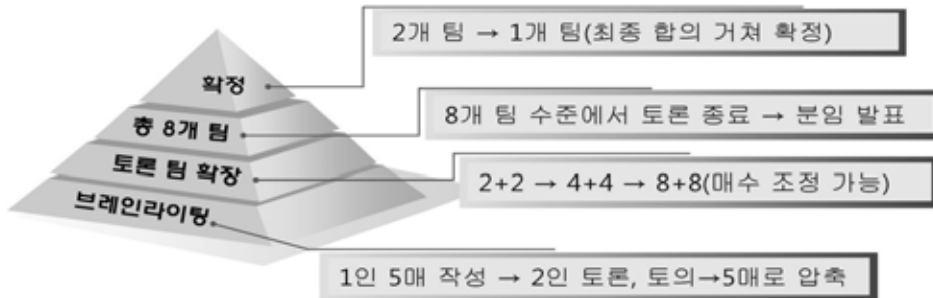
- 당배 가격을 두 배로 올리는 것에 대한 의견은? 찬성/반대
- 대학의 기부금 입학 제도를 허용해야 하나요? 예/아니오
- 스마트 폰은 인간을 바보로 만든다. 예/아니오
- 대학성적의 상대평가는 불가피한 선택이다. 예/아니오

4) 피라미드 토론



4) 피라미드 토론

❖ 주제 : 조직의 중간관리자가 갖춰야 할 자질은 무엇인가?



자기의 생각을 상대방에게 적극 표현하고 상호학습과 합의를 통해 보다 정제된 전체의견을 도출할 수 있다.

토론 진행 규칙

- 1) 각 발언은 1분 이내
- 2) 1분이 넘어 타종이 올리면
15초 내로 발언 정리
- 3) 각 팀에서 전체 토론을 통틀어
2분간의 특별 발언 기회 (1회)
- 4) 주어진 발언 시간 내에서는 같은
팀에서 두 사람까지 발언 가능

토론 진행 규칙

진행 시간 30분~40분

내용		시간	발언자
토론주제, 의의 소개		1분	사회자
토론자 소개		2분	각자
토론규칙 소개		1분	사회자
입장표명	찬성팀	2분	찬성팀 1명
	반대팀	2분	반대팀 1명
토론(문제제기, 답변)		17분 ~27분	양팀
최종발언	찬성팀	2분	찬성팀 1명
	반대팀	2분	반대팀 1명
토론 정리		1분	사회자

토론 진행 규칙

❖ 토론자의 역할

- 1) 주제에 대한 사전 준비
- 2) 토론 주제에 입각한 적극적 논리 전개
- 3) 토론 예의 및 규칙 엄수

❖ 청중의 역할


- 1) 편견 버리고 주의 깊게 경청
- 2) 토론 과정 근거로 한 판정
- 3) 판정에 대한 논리적 답변



감정의 4단계 정리 과정

					
내가 컨트롤할 수 없는 일들이 많아~	이 순간도 곧 지나가리라~	그치지 않는 비는 없다~	인생지사 새옹지마~	썰물이 있으면 밀물도 있겠지~	가는 말만 곱자~끝!

전문가란
자기의 지식과 경험을
효과적으로 설명하고 이해시킬 수 있는
능력까지 포함한 개념이다.
전달력과 설득력을 갖추지 못했다면
진정한 의미의
‘지식 노동자’ 라고 보기 어렵다.



Speech Triangle Law



트라이앵글이 세 개의 막대가 어우러져 아름다운 소리를 내듯 발표달인은 단순하고 명쾌한 세 가지 솔루션 즉, 화법, 자신감, 유연성에 의해 완성된다는 이론!

- 자신감 / 긴장감, 어떻게 조절할 것인가?
- 화법 / 어떻게 전달하고 설득할 것인가?
- 유연성 / 문제에 어떻게 대처할 것인가?

❖당신의 발표력은?

5% ... 적절하게 발표를 잘한다.

30% ... 반응을 살필 수 있을 만큼의 여유는 없다.

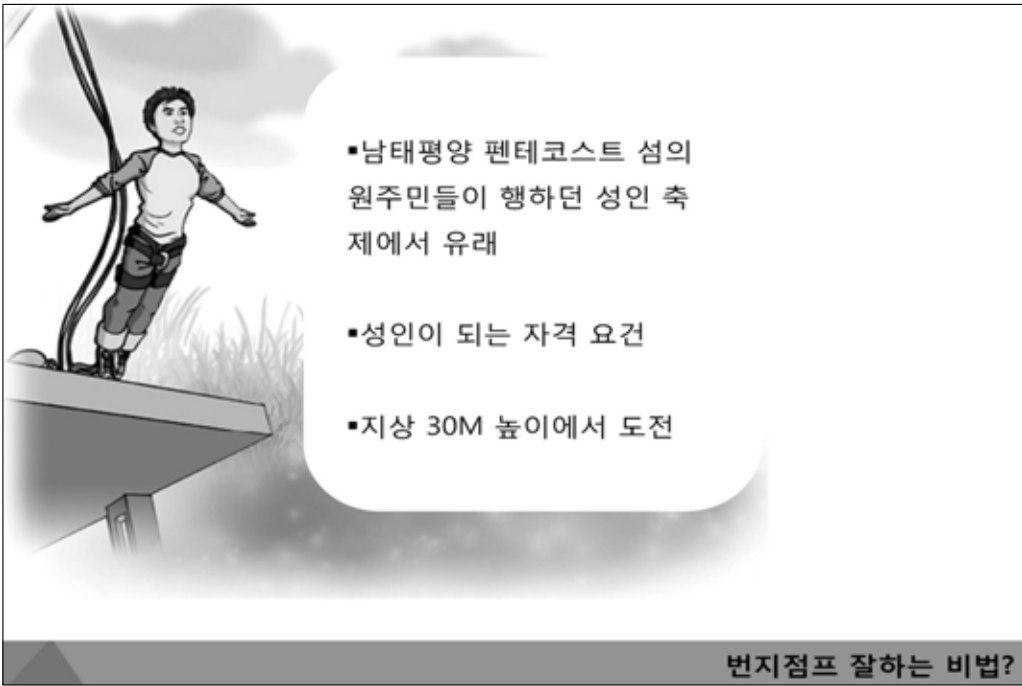
65% ... 나서는 일조차 겁난다.

나만 긴장할까?



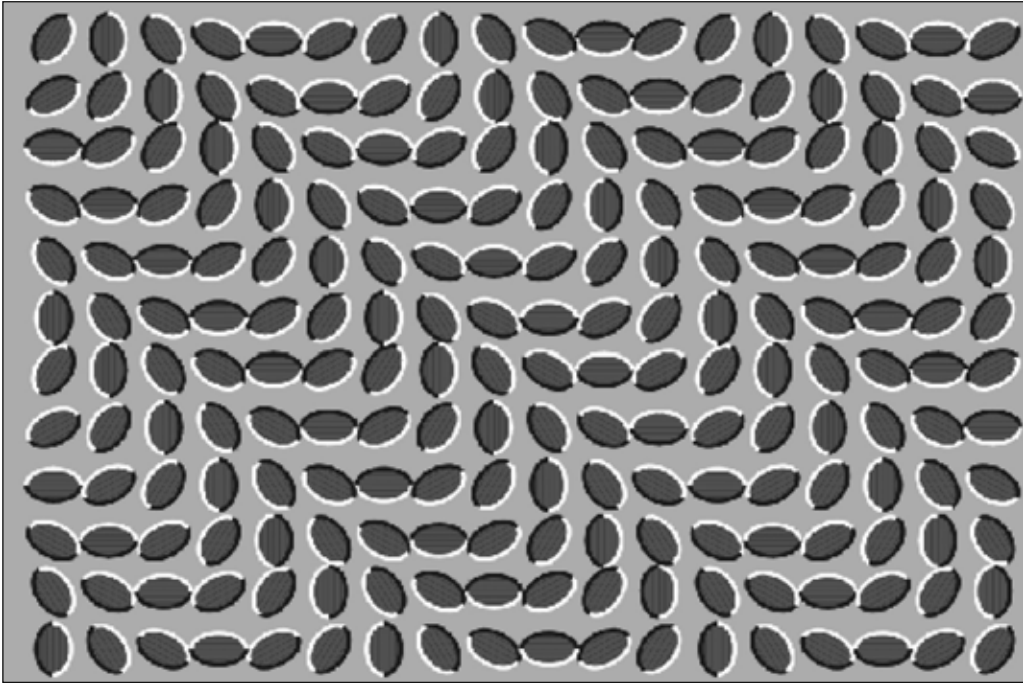
- 준비나 경험이 풍부한 사람
- 정신이 정상이 아닌 사람
- 신경이 둔한 사람

긴장하지 않는 사람 유형



- 남태평양 펜테코스트 섬의 원주민들이 행하던 성인 축제에서 유래
- 성인이 되는 자격 요건
- 지상 30M 높이에서 도전

번지점프 잘하는 비법?



좌뇌 & 우뇌

<p>언어 뇌</p> <p>논리 분석 이성 합리적</p>		<p>이미지 뇌</p> <p>직관 즉흥 감성 창의적</p>
--	--	---

좌뇌 + 우뇌 = 전뇌 작용

“못난 면도 보여주자!”

내 머리랑 느낌이 같은지 궁금해요!

- 힘을 빼자!
- 내려놓자!
- 오픈 시키자!

자신감 Step - 비움의 법칙



- 60%만 긴장하라
- 80점에 만족하라

자신감 Step2 - 60:80 법칙

사람들은 내게 별로 관심이 없다.
내가 내 생각에만 사로잡혀 있는 것처럼
사람들은 누구나 자기 생각에 빠져 있다.
무엇 때문에 이렇게 사람들을 의식한다는 말인가?

- 조명효과
- 토머스 기로비치 교수

자신감 Step3 - 무관심 법칙

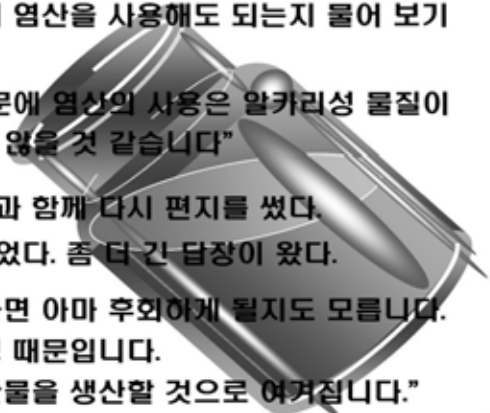
염산을 사용해도 됩니까?

하우스 농사를 짓는 농부가 '농업기술 담당관리' 에게 편지를 썼다.
보일러 파이프를 청소하려는데 염산을 사용해도 되는지 물어 보기
위해서 였다. 답장이 왔다.

“화학반응과정의 불확실성때문에 염산의 사용은 알카리성 물질이
내포된 상황에서는 바람직하지 않을 것 같습니다”

농부는 회신에 대한 감사의 말과 함께 다시 편지를 썼다.
염산을 써도 안전한가 재차 물었다. 좀 더 긴 답장이 왔다.

“귀하께서는 염산을 사용한다면 아마 후회하게 될지도 모릅니다.
왜냐하면 반응과정의 불투명성 때문입니다.
염산은 반응과정에서 염기부산물을 생산할 것으로 여겨집니다.”



PREP 스피치

POINT(포인트) - 먼저 결론(포인트)을 말한다

REASON(이유) - 그 이유를 설명한다

EXAMPLE(사례) - 구체적인 예를 든다

POINT(포인트) - 결론을 한 번 더 말한다

조리 있게 말하기

콘텐츠

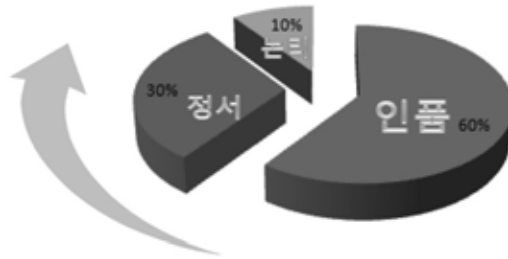
인정의 컵



내가 나를 높이려 들면 남들은 나를 낮추려 들고, 내가 나를 낮추려 들면 남들은 나를 높이려 들 것이다. 인생은 겸손에 대한 오랜 수업이다. -제임스. M. 배리



아리스토텔레스(Aristotle)



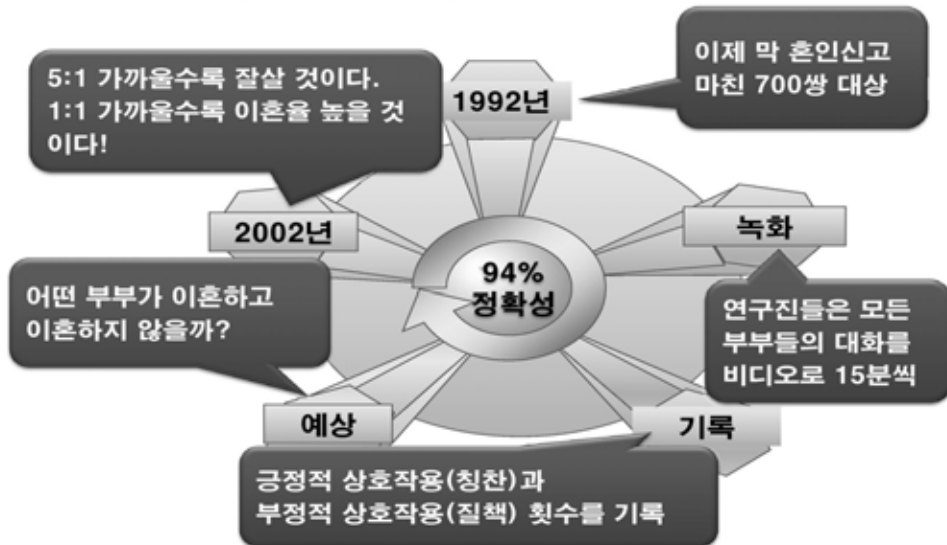
- 에토스(Ethos)-인품, 신뢰
- 파토스(Pathos)-정서, 감정
- 로고스(Logos)-논리, 이치

순환 과정

- 명성이나 신뢰, 호감으로 긍정적인 평가 받기(인품)
- 감성, 연민 등으로 정서나 감정 자극하기(정서)
- 내용, 공정성, 근거 제시하기(논리)
- 상대방이 마음 바꾸지 않도록 신뢰감 형성(인품)

설득의 3요소

❖ 존 고트먼(워싱턴 대학/심리학)



존 고트먼의 연구

Love Stroke(사랑의 선물 나누기)

“여러분은 저의 거울입니다. 선물을 주십시오.”

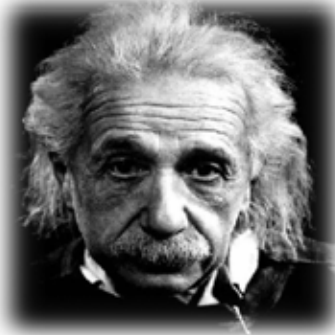
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

“여러분은 저의 거울이었습니다. 감사합니다.”



- 1) 절박할 때 변한다
- 2) 의미, 이유, 목적을 찾을 때 변한다
- 3) 재미를 붙일 때 변한다

변화동기 3가지



()란
똑같은 방법을 반복하면서
다른 결과가 나오기를
기대하는 사람이다.

- A. Einstein -

아는 것은 힘이 아니다.
아는 것을 활용하는 것이 힘이다!

<http://evro.kr>

010-4320-5868(김태욱)

Palma7788@hanmail.net

2013 사회복지관 중간관리자 교육 계획



강의 2

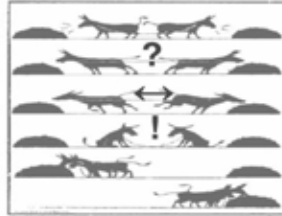
조직의 관계변화를 위한 공감커뮤니케이션

전 해 자

(소통 공방 () 사이 대표)

관계 변화를 위한 소통의 질문들

What does 'Being in Communication' really mean?



2013. 10.
전 해 자

How To Communicate Effectively



사람들은 서로 미워합니다.
서로 두려워 하기 때문에.

사람들은 서로 두려워 합니다.
서로 잘 모르기 때문에.

사람들은 서로 잘 모릅니다.
서로 잘 소통할 수 없기 때문에.

사람들은 서로 잘 소통하지 못합니다.
서로 마음이 떨어져 있기 때문에.

- Martin Luther King, Jr. -

How To Communicate Effectively



갈등 @ 관계 conflict @ relationship



©2011 LeadershipTraction™ All Rights Reserved. Reuse with Permission Only.
847-291-9735 » info@LeadershipTraction.com » www.LeadershipTraction.com

How To Communicate Effectively

Grant Study

' 잘사는 삶을 위한 공식'을 찾기 위해
하버드 모범생들 268명을 72년간 추적 조사

행복은, 관게이다!

" Happiness only real when shared. "

How To Communicate Effectively

효과적으로 커뮤니케이션 하기 위해
우리가 깨달아야 할 사실이 있다. 그것은 바로
우리 모두가 각자 다른 방식으로
세상을 보고 이해한다는 것이다.
그것은 그대로 각자의 '잣대'가 되어
타인과의 관계, 커뮤니케이션을 좌우한다.

- Anthony Robbins -

How To Communicate Effectively



The Said vs. The Unsaid



How To Communicate Effectively



목표는,
관계 속에서, 갈등을 넘어 바라는 변화로!

How To Communicate Effectively



오늘, 함께 나눌 이야기는...
관계 변화를 위한 관점 전환과 질문!

How To Communicate Effectively



예를 들면...

■
익숙한 관점
■
익숙한 질문



■
낯선 질문
■
낯선 질문

영희에게 3개의 사과가 있습니다
이때,
철수가 와서 그 중 2개를 가져갔습니다.

.....?

How To Communicate Effectively



소통 방식, 혹은 관점과 질문

a way of communication @ relationship

생존 / 경쟁
Old Paradigm

vs.

평등 / 협력
New Paradigm

How To Communicate Effectively



이런 이야기를 나누기에 앞서...

다음 질문들에 대해
잠시 생각해보고 와주시겠어요?

How To Communicate Effectively



Q.

'관계'와 관련하여
지금 여기 내가 살고 있는 곳에 어떤 '변화'가?

How To Communicate Effectively



Q.

그 안에서 내가 맺고 있는 '관계'들의 모습은?

How To Communicate Effectively



Q.

그 관계들 속에서 내가 주로 선택하는 '소통방식'은?

How To Communicate Effectively



Q.

특히, ()관계는 내게 어떤 의미?

How To Communicate Effectively



Q.

() 관계에서 내가 바라는 변화는?

? → !

How To Communicate Effectively



Q.

() 관계가 지금 내게 미치는 영향은?

- ✓ 감정
- ✓ 생각
- ✓ 행동

How To Communicate Effectively



Q.

() 관계 속

지금의 상황, 눈앞의 상대에 대한

평소 나의 생각은?

How To Communicate Effectively



Q.

그 생각을 낳게 한 나의 관점은?

How To Communicate Effectively



Q.

이러한 관점은 나의 삶 속에서 예외적인가? 습관적인가?

How To Communicate Effectively



Q.

관점 선택의 습관적인 패턴은 어디에서 기인하는가?

How To Communicate Effectively



Q.

() 관점에서 상황/상대를 바라본다면?

How To Communicate Effectively



Q.

관점 전환을 위한 가장 효과적인 방법은?

How To Communicate Effectively



Q.

당신이 살고 싶은 삶인 그것을 위한

당신의 질문은 무엇입니까?

How To Communicate Effectively



사랑이란...

자기 자신과 타인의 정신적 성장에 기여하기 위해

자기 자신을 확장해가려는 의지이다.

사랑은 또한, 그러한 의지를 실천하는 행동이다.

의지라는 말에는 '선택'이란 의미가 들어있다.

우리는 반드시 사랑해야만 하는 것은 아니다.

하지만, 우리는 사랑을 선택할 수 있는 존재다.

"Love is the will to extend one's self
for the purpose of nurturing one's own or another's spiritual growth..."

Love is an act of will,
namely, both an intention and an action.
Will also implies choice.
We do not have to love. We choose to love."

- M. Scott Peck -

How To Communicate Effectively



RECORDING

RECORDING

RECORDING

2013 사회복지관 중간관리자 교육

발행일 : 2013년 10월 17일

발행처 : **사회복지법인 한국사회복지관협회**

서울시 마포구 만리재로 14 한국사회복지회관 1002호

TEL : 02-719-8939 FAX : 02-719-8313

홈페이지 : www.kaswc.or.kr
