

성공 리더를 위한 인간관계기술

[성공적인 조직생활의 비결은 인간관계 커뮤니케이션에서 시작된다]

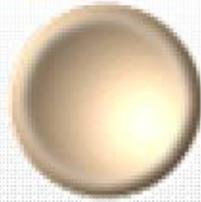


세미나 순서

- 1 성공적인 인간관계. 커뮤니케이션의 중요성
- 2 나의 인간관계. 커뮤니케이션 역량지수는?
- 3 성공적인 인간관계. 커뮤니케이션 원칙 습득
- 4 리더의 변화와 혁신을 위한 필히 행할 3가지

5

성공하는 Leader의 태도와 자세

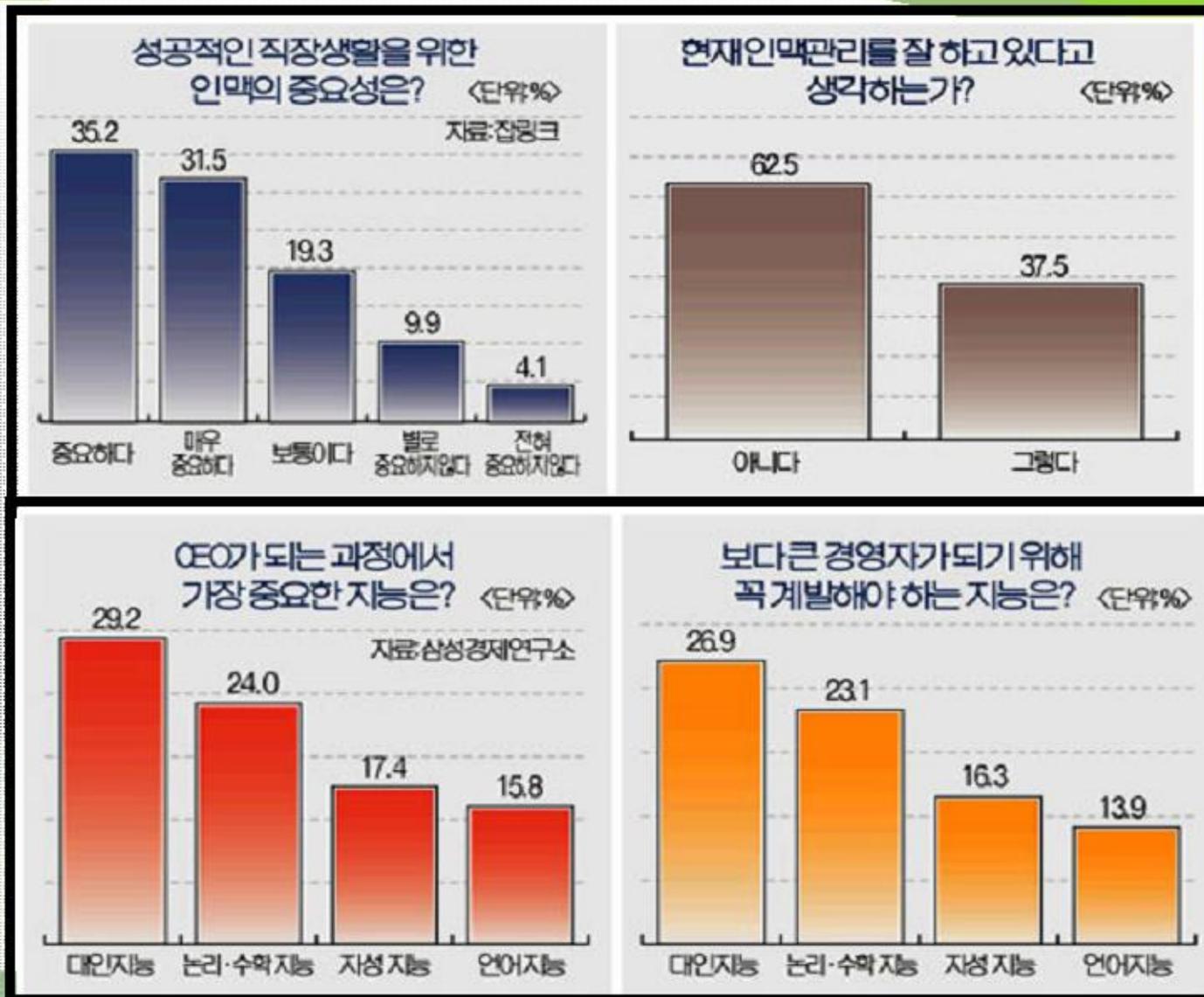


말과 표정과 몸가짐이 밝게 빛나는
인재(Leader)는 어디를 가나 환영을 받는다.
-범 구 경-



身.言.書.判

성공적인 인간관계의 중요성



부자비결 1순위는?

nation

metro | 2003년 4월 29일 화요일

Focus

「한국의 부자들」 이렇게 읽었다

한국의 부자들
[이승우가 쓴 부자들의 이야기로 보는 한국사]

한국의 알부자 100명 심층서부!

중권 고문 신 중상일보 전문위원

부자 이야 개난 아바,가 안르 실정
있지 않고 부자가 되는 실용적인 정
가 없었다고 불만을 터뜨렸던 문들에게

부자비결 1순위는 '인간관계'

김정태 국민은
「한국의 부자들」

지자로부터 이
내 받아 읽어본
- 피일'이 공개되
다. 누구보다 많은
문을 삼키며 부자
이론이 탐이 고백
직한 부자들의 진
위.

돈과의 전쟁에
젊은이들을 유혹
며니 게임 가이드
은 진짜 부자들
모아 가는 동안
철학과 영적유 보
그런 점에서 이
서려는 이들은 매
배우 수 있어 유
스펙이 지니를 가

알부자 143명 인터뷰에서 밝혀져

부자가 되고픈 포부를 당당하게 밝히는 사람들이 늘고 있다. IMF라는 충격의 후폭풍이 묻고 온 사회변화상이다. 체면을 중시하던 과거의 풍토에서 벗어나 "난 돈이 좋아요"라고 뽐내며 자신의 의사를 드러내는 사람이 많다. "여러분~ 부자 되세요"라는 광고가 내면에 잠재되어 있던 심리를 고집어냈다.

최근 발간된 「한국의 부자들」

성공한 케이스도 없다. 대부분의 사람들처럼 평범한 월급쟁이로 사회생활을 시작해 '돈을 찾아내는 안목'을 기른 경우다.

동병상 비도덕적으로 여겨지는 부분도 객관적으로, 예누리없이 전달한다. 평가는 독자들의 몫이라는 것

부자들의 숨겨진 이야기

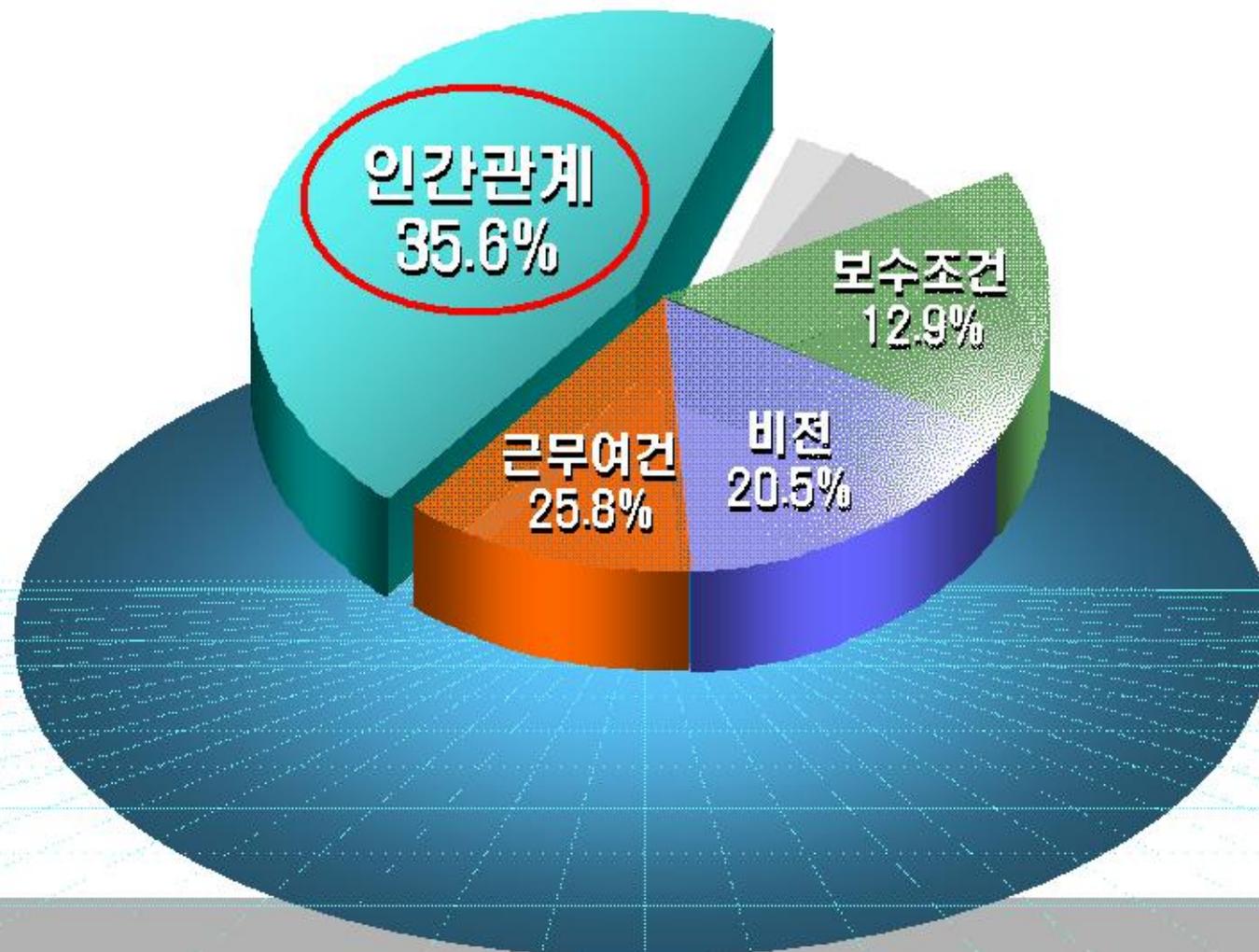
보험사 영업사원 진모 씨는 특이한 영업전략으로 고객행복을 행하고 있다. 다른 사람과는 달리,

경계심이 누그러든다는 심리를 간파한 전략이다.

공생일인 은행원 김모씨는 임명 동기 모임에 갔다가 자신이 사는 동네의 공터에 아파트단지를 짓기 위해 건설사가 대금을 신청했다는 이야기를 들었다. 대금을 얻고 부모를 설득해 공터에 붙은 집 2채를 샀다. 그리고 아파트단지가 준공될 무렵, 집을 헐어 대형 음식점을 열었다. 지금은 땅값만 40억원이 넘는다.

이밖에도 평범한 샐러리맨으로 출발해 평생 남부럽지 않게 살

직장 퇴사 이유 1순위는 ?



나의 인간관계. 커뮤니케이션 지수

항목	Contents[평가내용]	점수
1.	상대방과의 대화 시 호의적인 태도와 미소, 예의로 대하는가?	
2.	충분히 경청한 후 상대방을 이해 시키려고 노력 하는가?	
3.	상대방의 입장에서 공감하며 대화를 하려고 노력 하는가?	
4.	진심 어린 칭찬 기술로 상대를 내편으로 만드는 타입인가?	
5.	상대방이나 문제에 대한 비난이나 비평, 불평은 하지 않는가?	
6.	매사에 신뢰감을 주는 언행을 실천하고 있는가?	
7.	상호간의 마찰 방지를 위해 의사전달은 가능한 문서로 하는가?	
8.	당당한 자신감과 열정으로 의사전달을 하는가?	
9.	바디랭귀지와 쇼맨십을 적절히 활용하여 말하는 가?	
10.	잘못한 것은 바로 인정하는 습관을 갖고 있는가?	

매우 그렇다(10점), 상당히 그렇다(8~9점), 어느 정도 그렇다(6~7점),
보통이다(4~5점), 아니다(2~3점), 전혀 아니다(0~1점)

성공적인 인간관계. 커뮤니케이션 12원칙

- 1 호의적인 태도와 미소, 예의로 시작하라.
- 2 카운셀러처럼 경청하는 습관을 들여라.[YF 6:4]
- 3 상대방의 입장에서 이야기를 진행하라.
- 4 가능하면 상대방을 돕는 느낌을 전달하라.
- 5 진심 어린 칭찬기술로 상대를 움직여라.
- 6 비난, 비평, 불평은 절대 하지 마라.

성공적인 인간관계. 커뮤니케이션 12원칙

- 1 상대방에게 **신뢰감**을 제공하라.
- 2 바디랭귀지와 쇼맨십을 적절히 활용하라.
- 3 매사에 신뢰감을 주는 언행을 실천하라.
- 4 화난 일이 있으면 **다음날 이야기** 하라.
- 5 결론은 충분히 **생각 한 후 바로 내려라.**
- 6 잘못된 것은 **바로 인정**하라.

경청 커뮤니케이션의 중요성

대중에게 다가가는 지름길은 그들에게 혀를 내미는 것이 아니라 **귀를 내미는 것이다.**

-도로시 디스(컬럼리스트)

다른 사람의 관심을 끌려고 노력하기 보다는 다른 사람에게 진심으로 관심을 기울임으로써 더 많은 친구를 사귈 수 있다.

-피터 드러커

성공적인 사업상 상담에 비결 따위는 존재하지 않는다.
상대방의 이야기에 주의력을 집중시키는 것이 매우 중요 하다.

-찰스 엘리어트(하버드 전 총장)

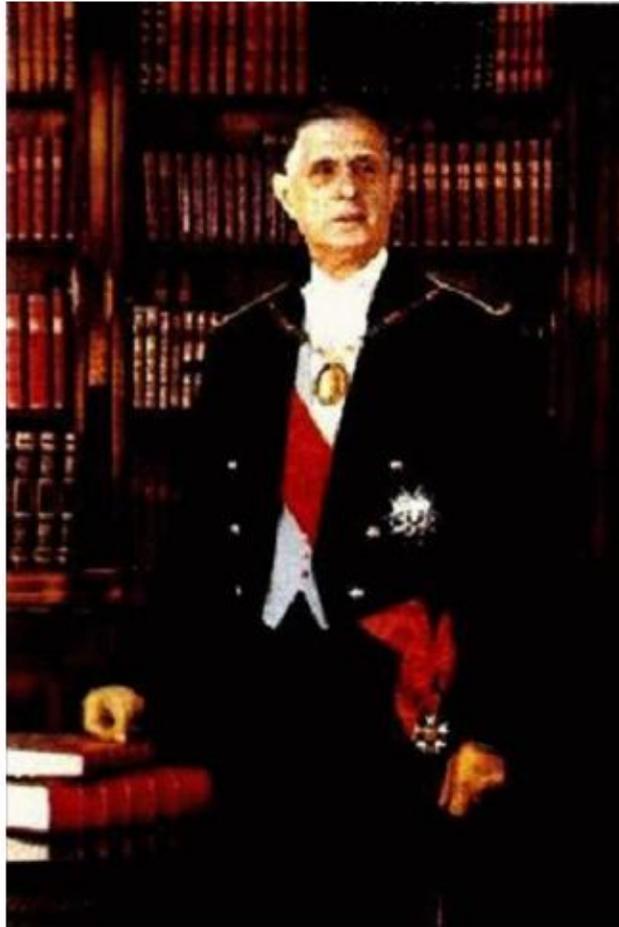
경청 커뮤니케이션과 이견희 회장



경 청

敬 聽

협상의 대가 샤르르 드골 대통령



성공 협상



90% 이상의 경청

경청 커뮤니케이션이 주는 이점

공감적
경청이
주는 이점



정보 수집의 보고



상대방의 본심 유도



좋은 인간관계

공감적 경청을 위한 SOFTEN 법칙

◆ S(Smile)

- 자주 웃는 모습을 보여라

◆ T(Touch)

- 많이 접촉하라
(맞장구를 치면서 듣는다.)

◆ O(Open gesture)

- 긍정적인 마음과 자세
(열려있는 자세를 보여라)

◆ E(Eye contact)

- 올바른 시선처리
(눈을 맞추고 시선을 유지하라)

◆ F(Forward lean)

- 이야기에 푹 빠져든다.
(사람들을 향해 먼저 다가서라)

◆ N(Nod)

- 카운셀링 마인드를 갖는다.
(고개를 끄덕여라)

대화의 3분의 2는 들어라!

10명의 CEO가 말하는 리더십이란

[자료:포춘]

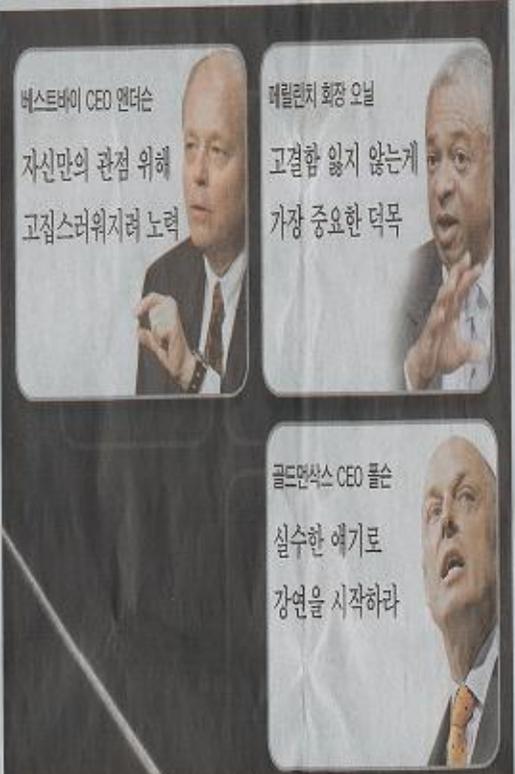
이름	직함	리더십의 비결	존경하는 인물
A.G. 레프코인	P&G CEO	주어진 대화 시간의 3분의 2를 듣고, 그 질문에 대답하는 데 사용한다.	베어브러헨 쾨건 (전 미국 대통령)
칼리 로니	'더넷' 공동창업자 겸 최고인 집자	회사를 이끄는 것은 육아와 비슷하다. 아이들이 커가면서 어느 정도 포기해야 하는 것처럼 조직에 대해서도 포기할 건 포기해야 한다.	바츨라프 하벨 (전 체코 대통령)
테리 룬트그렌	페더레이티드 CEO	열심히 남의 말을 들은 뒤에는 무엇을 해야 할지에 대한 결정을 내려줘야 한다.	마틴 루터 킹 주니어 (인권운동가)
케빈 셰리	옴진 CEO	새로운 일을 하는 건 항상 무서운 것이지만, 리더는 그런 위협의 최전선에 자신을 내던져 모험을 감내할 각오를 해야 한다.	넬슨 례독 (영국 해군 제독)
캐럴 바츠	오토데스크 CEO	자신을 너무 진지하게 만드는 것은 가장 잘못된 행위다.	빌 클린턴 (전 미국 대통령)
스탠리 오닐	메릴린치 CEO	고결함을 잃지 마라. 그것이 가장 중요한 CEO의 덕목이다.	마틴 루터 킹 주니어 (인권운동가)
빌 즐러스	엘로로드웨이 CEO	리더는 실패란 단어를 친숙해져야 한다. 새로운 것을 시도하는 데 두려움이 없어야 하기 때문이다.	해리 트루먼 (전 미국 대통령)
헝크 풀슨	골드먼삭스 CEO	내가 저지른 실수에 대해 얘기하는 것으로 대화를 시작한다.	주몽지 (전 중국 총리)
브래드 앤더슨	베스트바이 CEO	나 자신만의 관점을 가지기 위해 더 고집스러워 지려고 노력했다.	조지 부시 (아버지 부시, 전 미국 대통령)
폴 택리아류	전 미국 풋볼 리그 (NFL) 커미셔너	미래는 결심에 따라 그 모양이 바뀐다.	윈스턴 처칠 (전 영국 총리)

중앙경제

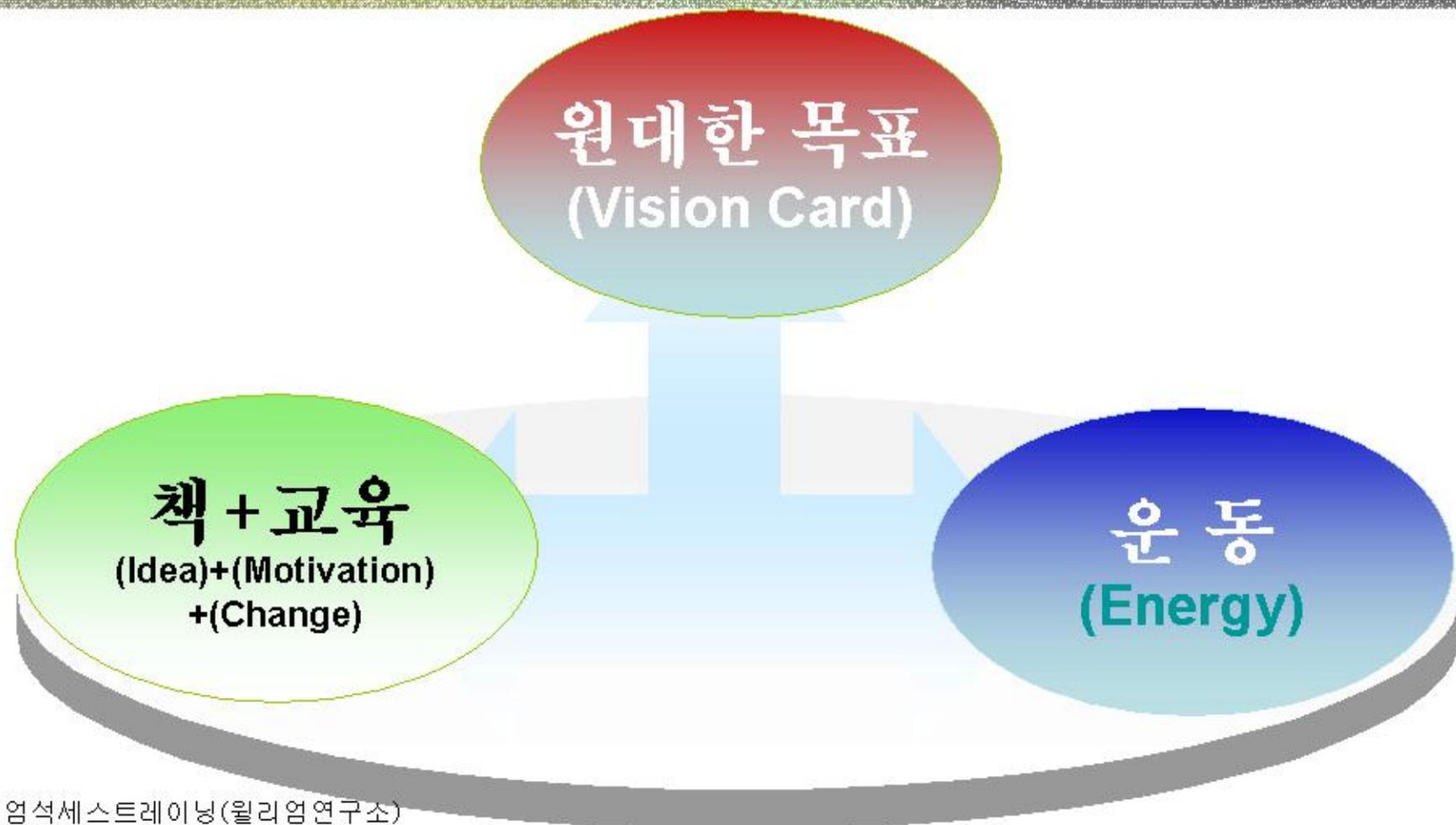
대화 3분의 2는 들어라

Cover Story 글로벌 CEO가 말하는 리더십은 -

세계적인 성공을 이룬 P&G의 최고경영자(CEO) A.G. 레프코인은 리더십을 관여할 때 대화 시간의 3분의 2를 다른 사람의 의견을 듣고 그에 대답하는 데 쓴다. 상하관계를 무망이었던 그가 200년 전 세계 17만 명의 종업원을 거느린 P&G의 CEO가 되기 회사 주자가 됐다고 얘기하면서 자랑하는 루스 러가 했다. 그래서 그는 회사 구내의 당 중앙 어디에서든 직원들과 얘기를 시도했고 "영의 1원"을 지켰다. 이를 통해 그는 반역자들이 루스 러를 가리키려고 많은 사람을 자기 권으로 끌어들이는 데 성공했다. 성공한 회사인 성공한 CEO가 됐다. 그러나 그런 CEO들은 유언의 성공을 낚아챈 것이 아니라 리더십을 갖추기 위해 남달리 고민하고, 나쁜 의견을 받아들였다. 미국의 경제 잡지 포춘은 최근호에서 17명의 유명 CEO에게 리더십이란 무엇이고, 포기해야 할 것이 무엇인지, 어떤 것처럼 조직을 이끌어나갈 때 조직 스스로가 움직이게 하는 논리를 분명히 말하라는 질문을 던졌다. 그는 "나의 리더십관 말고 회사를 운영할 수 없다. 직원을 만나야 한다. 내가 있을 땐 물론 일 은영하는 조직이 만들어 줄다는 확신을 가져야 한다"고 했다. 케빈 셰리는 제너럴 일렉트릭(GE)에서 일할 당시 흑인 직원 회장이 된 중일에서 "GE를 시가총액 1위 회사로 만들겠다"며 호언하는 모습을 봤다. 당시만 해도 시가총액 1위인 GE의 아성이 무너질 것 같지 않은 시절이었다. 그러나 흑인 회장은 약속을 이행했다. 그 뒤 셰리는 "새로운 일을 시작하는 것은 항상 위험하지만 리더라면 자신을 내딛어 모험을 감내할 각오를 해야 한다"고 말했다. 오토데스크의 CEO 캐럴 바츠는 "자신을 너무 진지하게 만드는 것은



행동을 이끌어 내는 必行 3원칙



윌리엄석세스트레이닝(윌리엄연구소)

www.william.co.kr webmaster@william.co.kr

서울시 강남구 대치동 889-5 상제리제빌딩 2층(2호선 선릉역 1번 출구)

Tel: 02) 562-9311, 562-7563/ Fax: 02)562-9360