

## **7차시. Empathy, 공감과 감성의 리더십**

### **학습 내용**

1. 디지털 시대의 감성 리더십
2. 감성지능
3. 칭찬의 기술

## 1. 디지털 시대의 감성 리더십

디지털 시대에 감성 전파력은 SNS를 이용한 소통의 증가로 빨라졌다.

넷지를 발휘하기 위해서는 감성 리더십이 필요하다.

리더는 감성 주파수를 타인과 잘 맞추는 능력을 가지고 있어야 한다.

커뮤니케이션을 하고 설득을 하기 위해서는 서로간의 교감이 있어야 한다.

감성은 전염된다

감성은 마치 바이러스처럼 퍼지는 것이긴 하지만 모든 감정이 다 쉽게 퍼지는 것은 아니다. 예일 대학 경영대학원에서 실시한 연구 결과에 따르면 업무 집단내에서 즐겁고 열기는 아주 쉽게 퍼지는 데 반해 분노는 전염성이 훨씬 떨어지며 우울한 기분은 거의 번지지 않는다고 한다.

좋은 기분이 보다 잘 전염 된다는 것은 업무 성취도와도 밀접한 관련이 있다.

감성 중에서 가장 전파력이 빠른 것은 즐거운 분위기로, 이를 만들기 위해서는 웃음이 필요하다. 또한 즐거운 분위기는 업무 성취도를 높인다.

감성의 표현 - 미소

인간의 모든 감정 중에서 전염성이 가장 강한 것은 미소다.

인간의 미소에는 상대방으로 하여금 다시 미소로 화답하게 하는 거역할 수 없는 힘이 있다. 미소는 아마도 인간의 진화 과정에서 중요한 역할을 담당했기 때문에 지금처럼 우리에게 큰 영향력을 행사하는 감정으로 남게 되었는지도 모른다.

과학자들은 미소와 폭소가 결속력을 강화시키는 비언어적인 방법으로서 발전해왔다고 생각한다. 미소나 폭소를 통해 사람들은 경계심과 적대심을 갖지 않고 긴장을 풀고 편안해진다는 것이다.

## 2. 감성지능

감성지능 - 개인적 능력

- 감성적 자기제어 능력 : 파괴적인 감정과 충동을 통제하는 것
- 솔직할 수 있는 능력 : 솔직히 있는 그대로를 보여주는 것, 진실함
- 적응력 : 상황의 변화에 적응하고 장애를 극복하기 위해 유연하게 대처하는 능력
- 성취력 : 나름대로 정해놓은 최선의 기준을 충족시키기 위해 노력을 아끼지 않는 능력
- 진취력 : 주도적으로 먼저 나서고 기회를 포착할 수 있는 능력
- 낙천성 : 모든 사물을 긍정적으로 보는 능력

감성지능 - 사회적 능력

- 감정이입의 능력 : 다른 사람의 감정을 헤아리고 그들의 시각을 이해하며 그들의 생각에 적극적인 관심을 표명할 줄 아는 능력
- 조직적 인식 능력 : 조직 단위에서의 흐름과 의사결정 구조, 경영방식 등을 읽어내는 능력
- 서비스 능력 : 부하직원과 고객의 요구를 알아차리고 부응하는 능력

#### 감성지능 - 관계관리능력

- 영감을 불러일으키는 능력 : 확고한 전망으로 사람들을 이끌고 동기 부여를 하는 능력
- 영향력 : 다양한 설득의 기술을 구사할 줄 아는 능력
- 다른 사람을 이끌어주는 능력 : 적절한 피드백과 지도로 다른 사람의 지지해주는 능력
- 변화를 촉진하는 능력 : 새로운 방향을 제안하고 관리하며, 사람들을 그곳에 이끄는 능력
- 유대 형성 능력 : 관계의 망을 만들고 유지하는 능력
- 팀워크와 협동을 이끌어내는 능력 : 팀을 구성하고 협력 체제를 조성하는 능력

#### 감성리더십 시대

이제 낡은 리더십의 틀이란 오로지 자신이 가진 지위의 힘으로만 조직을 이끌려고 하는 우두머리의 구시대적인 모습을 가리킨다.

권력이 아닌 인간관계를 조정하는 탁월한 능력으로 조직을 이끌어가는 우수한 리더가 속속 출현하고 있다.

인간관계를 조정하는 능력이란업체의 분위기를 바꿀 수 있는 능력을 말하는 것으로 그것은 이제 리더의 필수적인 능력 가운데 하나가 되었다.

### 3. 칭찬의 기술

칭찬은 시대적 요구

등기부여 안되는 경우	어느 경우가 동기부여되나?
“위에서 이렇게 해라 저렇게 해라” 하는 말을 들을 때	나를 믿고 일을 맡길 때

#### 칭찬의 기술

- 진심으로 칭찬하라.
- 믿고 일을 맡겨라.
- 직원의 영향력을 말로 전달하라.
- 직원의 존재 가치를 높이는 소개를 하라.
- 답을 제시하지 말고 상대의 의견을 구하라.
- 진심을 담아 선물하라.
- 빨리 대답하라.
- 직원을 고객처럼 대하라.

- 먼저 말을 걸어라.
- 일단 말을 끝까지 들어 주어라.
- 질책할 일이 생겼을 때 화를 내지 말고 질책하라.
- 사과를 할 줄 알아야 한다.