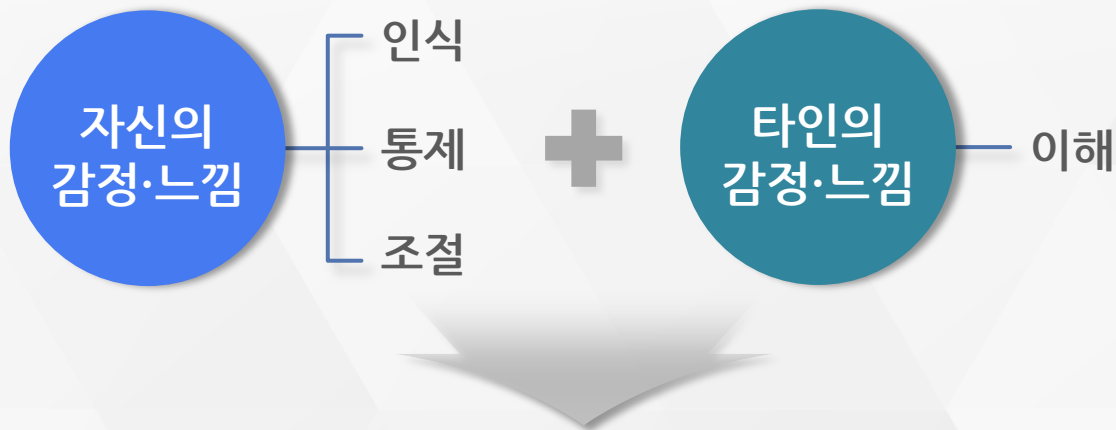


# 1. 감정관리

# 1. 감정관리

## 1) 감정관리의 정의

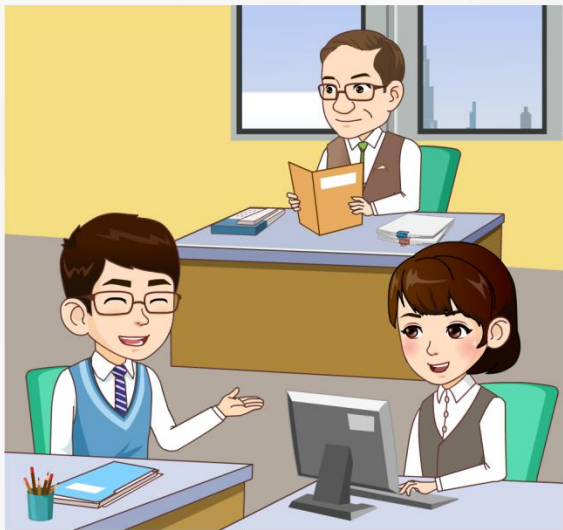


원만한 관계를 형성할 수 있는 능력

# 1. 감정관리

## 2) 감정관리의 필요성

- 감정은 쉽게 전염된다.



# 1. 감정관리

## 2) 감정관리의 필요성

- 감정차이는 개인차이로 확대된다.



# 1. 감정관리

## 2) 감정관리의 필요성

- 개인 감정은 집단 감정과 다를 수 있다.



# 1. 감정관리

---

## 2) 감정관리의 필요성

- 감정관리는 성과를 높인다.



Story1  
존슨앤존슨 사례

Story2  
지멘스 사례

# 1. 감정관리

## 3) 감정관리능력을 향상시키는 방법

- 참기 어려운 감정이 솟아날 때, 그 감정을 글로 표현하라!

글로 표현하면, 정확하고 절제된 감정이 나타남

- 행동과 말은 사라지지만, 글은 남음
- 감정이 바로 튀어나오는 말은 험하지만,  
글은 쉽게 험하게 나오지 않음



# 1. 감정관리

## 3) 감정관리능력을 향상시키는 방법

- 감정 표현 단어를 많이 가져라!

감정표현 단어가 많아질수록,  
감정을 정확하게 표현할 수 있음

예 필리핀 타자데이 부족

‘싫어한다’, ‘미워한다’ 등의 단어가 존재하지 않음

➡ 서로 싫어하거나 미워하는 감정을 모른 채 살아감

예 아메리카 인디언 부족

‘거짓말’을 뜻하는 단어가 존재하지 않음

➡ ‘거짓말’의 개념 없음

➡ 사고방식·행동양식에도 없음



# 1. 감정관리

## 3) 감정관리능력을 향상시키는 방법

- 감정 표현 단어를 많이 가져라!

감정표현 단어가 많아질수록,  
감정을 정확하게 표현할 수 있음

- ▣ 말은 개인의 사고방식, 느낌, 경험들을 바꿈



자신의 경험을 채색할 다양한 색을 가짐



감정 빈곤

# 1. 감정관리

## 3) 감정관리능력을 향상시키는 방법

- 감정 표현 단어를 많이 가져라!

교도소에 있는 재소자들은 **한정된 어휘력 때문에**  
**사소한 불편이나 감정 상황을**  
**격렬하고 폭력적인 분노로 바꾸어 표현한다.**

“ 효과적인 단어만 찾아내 사용, 감정 강도 조절 가능 ”

**자신의 감정을 표현하는 단어가 부족하기 때문에,**  
**감정을 표현하고 싶은 열망과 감정 어휘력과의 충돌로**  
**더욱 감정이 폭력적으로 표현된다.**

[“네 안에 잠든 거인을 깨워라” 중에서 - 앤서니 라빈스, 2008]

# 1. 감정관리

## 3) 감정관리능력을 향상시키는 방법

- 긍정적인 표현을 더 많이 사용하라!

자신의 느낌을 긍정으로 정의할수록,  
긍정적 감정이 더 많아지게 됨

시간이 언제 이렇게...  
지금 준비해봤자 제 시간에  
끝내지 못하겠지! 망했네!

↓  
부정형

그래도 아직 몇 분의  
여유가 있네.  
빨리 준비하면  
끝마칠 수 있겠어!  
정말 다행이다!

↓  
긍정형



## 2. 감정지능

## 2. 감정지능

---

### 1) 감정지능의 정의

#### 감정지능(Emotional Intelligence)

- 정의: 사람의 감정과 느낌을 인식·통제·조절하는 것과 관련된 능력
- 포함 개념: 능력 및 능력을 보좌하는 다른 심리적 특성 포함
- 대비 개념: 지능(Intelligence)
- 근원 개념: 사회적 지능
  - 사람을 이해하고 관계를 형성할 수 있는 능력

## 2. 감정지능

### 1) 감정지능의 정의

#### 지능 (Intelligence)

- 이성적이고 합리적으로 사고하는 능력

**예** 기억력, 이해력, 추리력, 계산력 등

#### 감정지능 (Emotional Intelligence)

- 사람의 감성을 다스릴 줄 아는 통제력

**예** 인내심, 지구력, 충동 억제력, 만족지연 능력, 용기, 절제 등

## 2. 감정지능

### 2) 감정지능에 대한 오해



감성적인 사람은 변덕스럽고,  
감정의 기복이 심하다?



감성적인 사람

● 자신의 감성에 대한 이해가 높은 사람

변덕스럽고  
감정 기복이 심한 것은?



자신의 감성을  
이해·통제하지 못하기 때문

## 2. 감정지능

### 2) 감정지능에 대한 오해



감성적인 사람은 상대적으로  
업무성도가 낮다?



자신과 타인의 감정 이해하여  
적절하게 대응



본질적인 업무에  
집중할 수 있도록 도와줌

다양한 사람과 직·간접적으로 협업하여 업무 수행



## 2. 감정지능

### 2) 감정지능에 대한 오해



Q 감성은 타고나는 것으로 학습할 수 없다?



- 개인의 특질로, 쉽게 변화되지 않을 수 있음
- 관심과 노력에 의해 감성이 발전될 수 있음

## 2. 감정지능

### 3) 감정지능의 5개 영역 - 다니엘 골먼(Daniel Goleman)



## 2. 감정지능

### 3) 감정지능의 5개 영역 - 다니엘 골먼(Daniel Goleman)

#### 자기 인식

##### 자기인식 (Self-awareness)

- 자신의 감성이나 무드 또는 동기유발 요인과 그것의 영향력을 인식하고 이해하는 능력

## 2. 감정지능

### 3) 감정지능의 5개 영역 - 다니엘 골먼(Daniel Goleman)

#### 자기 규제

##### 자기규제 (Self-regulation)

- 부정적인 충동이나 무드를 통제하고 방향을 수정하는 능력

## 2. 감정지능

### 3) 감정지능의 5개 영역 - 다니엘 골먼(Daniel Goleman)

#### 자기 동화

##### 자기동화 (Self-motivation)

- 돈이나 지위를 넘어 **자신의 내적인 이유로** 일하려는 열정
- **에너지와 지속성을** 가지고 목표를 추구하는 성향

## 2. 감정지능

### 3) 감정지능의 5개 영역 - 다니엘 골먼(Daniel Goleman)

#### 감정 이입

#### 감정이입 (Empathy)

- 타인의 감정을 이해하고 상대의 정서적 반응에 따라 적절히 다루는 능력

## 2. 감정지능

### 3) 감정지능의 5개 영역 - 다니엘 골먼(Daniel Goleman)



## 2. 감정지능

### 4) 여러분은 어떻게 하시겠습니까?





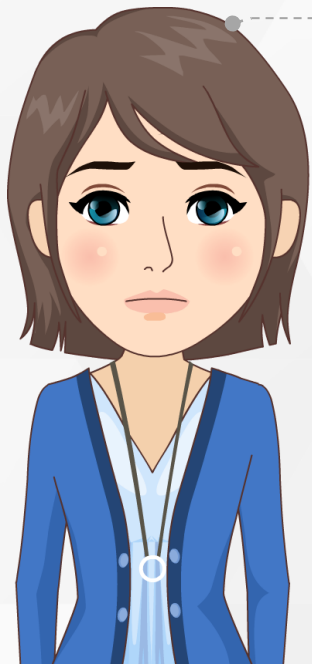
## 2. 감정지능

### 4) 여러분은 어떻게 하시겠습니까?



## 2. 감정지능

### 4) 여러분은 어떻게 하시겠습니까?



- 현재 감정조절 잘 안 됨
- 누군가에게 자신의 생각을 전하려고 함

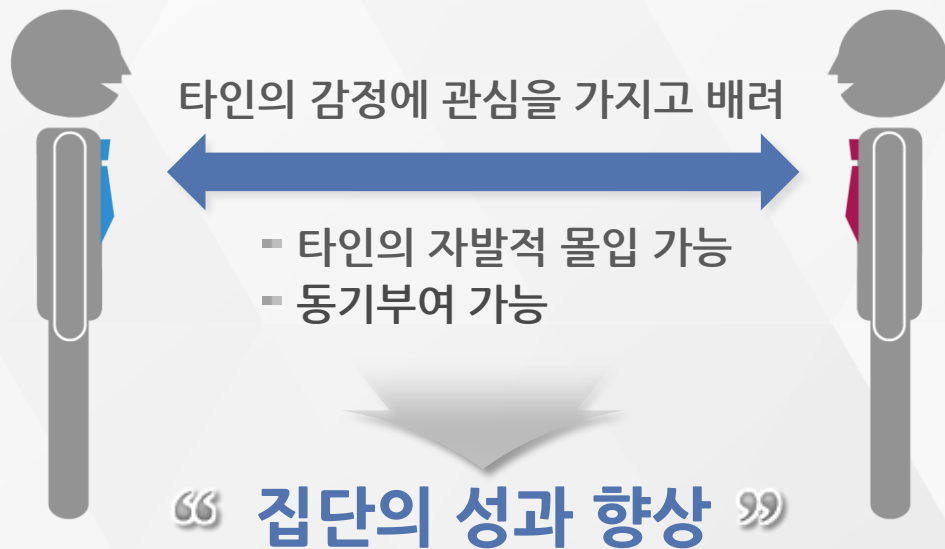
그래 , 우선 여기 앉아요.

- 자신의 생각을 지지하는 사람이 있음을 확인
- 격양된 감정 조절 효과를 보임

### 3. 감정공감

#### 1) 감정공감의 필요성

상대방의 감정공감이 중요한 이유?



### 3. 감정공감

#### 2) 감정공감능력이 높은 사람들의 특징


- 타인의 말을 자신의 관점이 아니라, 타인의 관점에서 이해



### 3. 감정공감

#### 2) 감정공감능력이 높은 사람들의 특징

- 타인의 말의 사실적 의미와 정서적 의미를 함께 포착




길을 가는데  
비둘기가 내 쪽으로  
날아와서 깜짝 놀랐어!

비둘기를 무서워하니까,  
많이 놀라겠다~

### 3. 감정공감

#### 2) 감정공감능력이 높은 사람들의 특징

- 느낀 감정을 타인에게 적절한 단어로 전달



길을 가는데  
비둘기가 내 쪽으로  
날아와서 깜짝 놀랐어!

비둘기 무서워 하니까  
더 놀랐겠네~

## 3. 감정공감

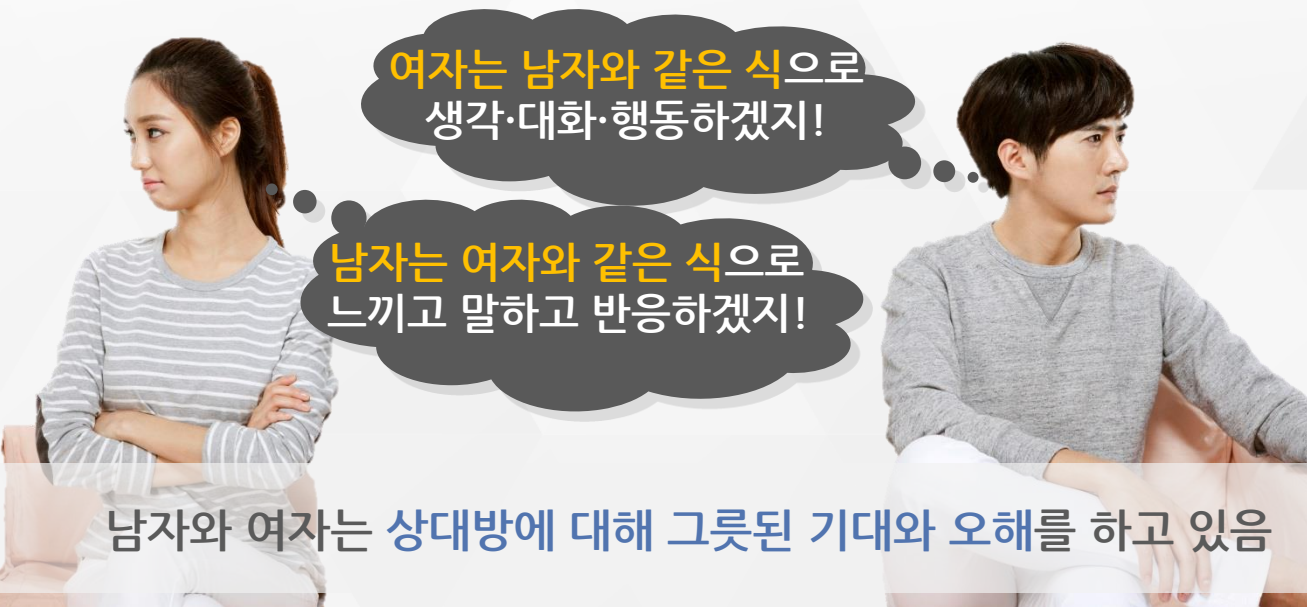
---

### 3) 남자와 여자의 그릇된 기대와 오해



### 3. 감정공감

#### 3) 남자와 여자의 그릇된 기대와 오해



남자와 여자는 상대방에 대해 그릇된 기대와 오해를 하고 있음

[ “화성에서 온 남자와 금성에서 온 여자” 중에서 - 존 그레이, 1998]



### 3. 감정공감

#### 4) 상사의 언어 vs. 부하의 언어: work smart에 대한 직급별 차이



임원

워크 스마트란?  
높은 성과



중간관리자

워크 스마트란?  
일과 삶의 균형



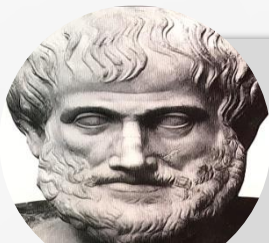
대리/사원

워크 스마트란?  
정시 퇴근

### 3. 감정공감

#### 5) 가상 사고

닭이 왜 기찻길을 건넌을까?



소크라테스

- BC470-BC399 고대 그리스 철학자
- 이상주의적 및 목적론적 철학 수립

“

닭이 왜 기찻길을 건넌냐고?  
그건 닭, **자신의 잠재력을 실현**하기 위해서지!

”

### 3. 감정공감

#### 5) 가상 사고

닭이 왜 기차길을 건넌을까?



제러미 벤담

- 1748-1832 영국의 법학자이자 철학자
- 공리주의 주장
- “최대 다수의 최대 행복” 철학관 가짐

“ 닭이 왜 기차길을 건넌냐고? ”  
그건 다수의 행복을 위해서야!

### 3. 감정공감

#### 5) 가상 사고

닭이 왜 기차길을 건넌을까?



카를 마르크스

- 1818-1883 독일의 역사학자, 철학자
- 물질적 삶의 조건의 변화가 역사에 결정적인 작용을 한다고 주장

“

닭이 왜 기차길을 건넌냐고?  
그건 **역사적으로** 필수불가결하기 때문이지!

”

### 3. 감정공감

#### 5) 가상 사고

----- 닭이 왜 기찻길을 건넜을까? -----



소크라테스

자신의 잠재력을 실현하기 위해서지!



제러미 벤담

다수의 행복을 위해서야!



카를 마르크스

역사적으로 필수불가결하기 때문이지!