

SUMMARY

긍정탐구(Appreciative Inquiry) 방법론

조직의 문제를 해결하는 데 있어 '문제'의 근본 원인이 무엇인지에 집중해 해결책을 도출하려는 전통적 방식과 달리, 조직 내 강점과 긍정적 측면, 소위 '성공'의 근본 원인에 초점을 둘 변화를 이끌어내려는 시도, 이른바 '무엇이 문제인가(what's the problem)'에 집중하기보다는 '무엇이 제대로 작동하고 있는가(what's working)'에 초점을 둘 현상을 새롭게 바라보도록 함으로써 조직 내 근본적 변화를 통해 문제 해결을 꾀함.

1) possibility에 초점을 두자

"무엇이 잘못됐지?"라고 묻기보다는 "무엇이 가능할까?"라고 묻기를

- 조직에는 복잡한 의견과 감정, 정치와 이해관계가 충돌하는 사람들이 존재
- 문제(problem)에 초점을 둔 전통적 문제해결 방식의 한계
- '문제'의 근본원인이 아니라 자신들의 '성공'의 근본원인에 집중
- What's the problem ⇒ What's working
- 문제(problem)보다는 가능성(possibility)에 초점

2) 감정적 측면을 고려한 소통을 활성화하자

다른 많은 사람들도 당신과 같은 꿈을 꾼다는 것을 생각하길. 정말 중요한 대화를 시작할 용기를 갖기를

- 조직 내부의 문제는 '사람'과 연결
- 조직문제는 이성과 논리로만 해결하는 것이 아닌 감정적 측면 고려
- 문제점을 개선하라고 할 때 사기가 떨어지고 다른 부서를 비난하거나 책임을 떠넘기는 태도를 보이는 경우 발생
- 긍정적 변화는 똑똑한 몇 사람의 보고서가 아닌 다양한 조직원들이 긍정적 방향의 해결책을 터놓고 대화할 수 있을 때 가능

3) 긍정탐구 방법론을 통한 실제조직 변화 사례

무엇을 원하는지 찾아나서는 공동체보다 더 위대한 힘은 없다네

ㄱ. BP프로케어

- 우리의 소비자들은 이런점에 만족하고 있다. 조직 내부에서 이런 요인들을 연구하고 더 확대할 수 있도록 노력하자"
- ⇒ 문제점을 없애거나 고치는 것이 아니라 긍정요소를 확대하도록 격려

ㄴ. 영국항공(British Airway)

- '과도한 수하물 분실'이라는 이슈를 '최고의 도착 경험'이라고 재정의
⇒ 다른 프레임으로 해결해야 하는 과제를 정의

ISSUE

- 1) 긍정탐구(Appreciative Inquiry) 방법론에 대해서 어떻게 생각하십니까? 현실적용 가능성 및 적용시 효과에 대해서 토론합시다.



- 2) '긍정탐구 방법론'은 자신의 '문제'가 아니라 '강점을' 찾아 변화를 이끌어 내는 것입니다. 이 원리를 개인의 측면에서도 살펴봅시다. 자신의 약점은 무엇입니까? 자신의 강점은 무엇입니까? 약점을 버리고 강점을 살려 문제를 해결하거나 성공을 이끌어낸 경험에 있다면 말해봅시다.

저는 안되면 포기하는 인생을 살았으면 좋겠어요. 우리 사회가 노력해라, 끝까지 해봐라 이런 이야기를 많이 하고 있는데, 우리 사회가 포기를 모르는 사회가 아니라 포기를 막는 사회가 아닐까, 그런 생각도 해봐요 (...) 안되는 걸 되게 하는 사람은 극소수예요. 그 극소수라는 사람들이, 본인은 성공했으니까 안되도록 해보세요 될 수 있어요. 라고 하는거죠. 저는 성공이라는 것은 로또라고 생각해요. 노력을 잔뜩 들여야 하는 로또. 그것이 당첨으로 이어지지 않을 수도 있어요. 그걸 인정해야 된다고 생각한다고 생각해요. (...) 망치면 보이는 것들이 있어요. 망치면 뭐가 보이느냐. 저는 디자이너를 포기했어요. 왜 디자이너를 포기했느냐. 제가 디자이너로 제가 원하는 그 입지까지 만들어낼 수 없을 거라는 생각을 했어요. 냉정하게 보니까 디자이너로 한계가 있더라구요. 망칠 때 자기 자신을 포기할 때 내 자신을 냉정하게 보게 되더라구요. 그 순간 만큼은. 내가 노력하는 과정이 너무 즐겁고, 정말 잘 될거 같고 이런 상태라면 포기하면 안되겠지만, 이게 아니라면 포기를 하고 다음 단계의 나를 만들어가기 위해서 다른 준비를 하는 용기를 필요하지 않을까? 망치면 내 자신이 냉정하게 보게되거든요.
(...) 노력하는 사람은 사회에서 아름답다고 말하고 있으니까. 계속 노력을 하고 있는 건 아닐까. 이런 생각도 해봐요.

- 청춘페스티벌 2013 SNS 시인 하상욱 "안되면 될 거 하라"-

- 3) AI는 문제해결을 조직을 긍정문화를 만들도록써 해결하는 방법론입니다. 이처럼 조직의 환경과 분위기는 중요합니다. 조직의 전반적인 분위기가 구성원에게 어떠한 영향을 끼치는지 생각해봅시다. 또한 조직의 문화에 자신이 영향을 받은 사례를 이야기해봅시다.