

정리하기

1 인정이란

- 상대의 강점을 발견하여 자신감을 갖고 긍정적인 행동을 강화하게 함으로써 원하는 것을 이루도록 돕는 말
- 일의 결과는 물론 동기, 태도, 가치, 노력 등을 알아주는 것

2 인정 효과

- 자신감과 의욕이 생김
- 사고와 표정이 긍정적으로 바뀜
- 상대에 대한 친밀감과 신뢰감이 생김
- 바람직한 방향으로 새로운 시도를 하게 됨
- 문제해결 능력이 향상되고 자발적으로 행동함

정리하기

3 인정의 원리와 양면성

■ 인정의 원리

- 측정가능하고 관찰 가능한 사실을 말합니다.
- 동기, 태도, 과정에서의 노력을 알아줍니다.
- 상대의 장점과 강점을 발견해서 의미를 부여해 줍니다.
- 상황과 시기에 적절하게 반응합니다.
- 다른 사람들이 쉽게 보지 못하는 것을 찾아서 하면 효과적입니다.
- 바로 이어서 부정적인 피드백을 하지 않습니다.
- 가능한 성품에 대해 인정합니다.

■ 인정의 양면성

- 같은 말이라도 어떻게 표현하느냐에 따라서 달라짐

정리하기

4 긍정언어표현

- 적극적, 의욕적, 활발한, 실험정신이 있는
VS 나서기 좋아하는, 설치는, 공격적, 도전적
- 언변 좋은, 표현력이 좋은, 자유로운
VS 수다스러운, 잔소리가 많은, 말이 많은
- 소신 있는, 자립심 강한, 개성적
VS 독불장군, 자기중심적, 고집불통

정리하기

5 인정방법 - ACE기법

- A: Action 행동: 행동한 것, 관찰한 것을 구체적으로 말하기
- C: Contribution: 상대의 행동이 끼친 긍정적인 영향 또는 기여한 사실, 상대방이 나의 욕구/필요를 채워준 것
- E: Emotion: 상대의 기여에 대해 자신의 느낌을 말함

6 인정의 지혜

- 긍정적 효과를 가져오는 마법의 언어 다섯가지