



266호 - 2026년 9월

최고의 일터를 만드는 조직의 힘



<https://www.myhdspace.com/>

💡 인플루언서 9월호:
「리더십과 변화의 전망」을 언제 어디서나 만나보세요! 🍷

SCAN TO READ





이달의 콘텐츠:

1

개인 역량 강화

신뢰를 통해 영향력 높이기

By Xin Yuan Low – Director, Solution Innovation & Excellence

2

팀 역량 강화

자유롭게 의견을 나누는 팀

By Shalini Gunarajan – Senior Consultant, Human Dynamic Malaysia

3

조직 역량 강화

인정과 격려로 동기부여 높이기

By Ryan Peter – Consultant, Human Dynamic India

4

웰니스 코너

스트레스가 많은 시기, 관계를 지키는 법

By Karson Wong – Consultant, Human Dynamic Hong Kong

5

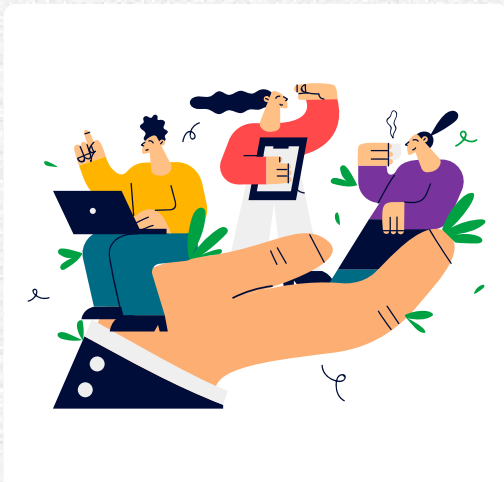
리더십 인사이트

일상의 순간에서 발휘하는 리더십

By Sufiya Suhail – Regional Manager, Human Dynamic India

개인 역량 강화

신뢰를 통해 영향력 높이기



“능력은 있지만 존재감이 없다면, 그 능력은 오히려 약점”이라는 말이 있습니다. 그 말이 오래도록 기억에 남았습니다. 자신이 맡은 일을 정말 잘한다고 해도, 다른 사람들이 내가 무엇을 잘하고 어떤 역량을 갖고 있는지 모른다면, 결국 제대로 평가받지 못할 수 있습니다. 그래서 자신의 역량을 알리는 것은 분명 중요합니다.

하지만 존재감을 드러내는 것만으로는 충분하지 않습니다. 사람들이 내가 누구인지, 무엇을 잘하는지는 알 수 있지만, 그렇다고 해서 나를 신뢰하거나 내 의견을 중요하게 여기거나, 나에게 편하게 솔직한 이야기를 할 수 있다고 느끼는 것은 아니기 때문입니다.

직장에서 여러분에게 가장 큰 영향을 미치는 사람들을 떠올려보세요. 그들이 항상 가장 눈에 띄는 사람들일까요? 아마 그렇지 않을 것입니다. 오히려 우리가 신뢰하는 사람들이 더 큰 영향력을 발휘하는 경우가 많습니다. 그들에게는 내 생각을 솔직하게 이야기해도 상대의 의도를 굳이 의심하거나 눈치를 볼 필요가 없다는 것을 알고 있습니다. 그들이 최선을 다하고, 자신이 한 약속을 끝까지 지킬 것이라는 믿음도 있습니다. 그들의 의견을 중요하게 생각하고, 그들이 나의 도움이 필요할 때면 기꺼이 힘을 보태게 됩니다.

저는 이것이 저는 이것이 어떤 업무 관계가 특히 잘 이루어지는 이유라고 생각합니다. 서로에게 끊임없이 자신의 가치를 증명하거나, 상대방에게 어떻게 보일지 신경 써야 할 필요가 적기 때문입니다. 서로에게 무엇을 기대할 수 있는지 알고, 필요할 때 서로 의지할 수 있다는 믿음이 있기 때문입니다.

**그리고 제가 지켜본 바로는, 이런 신뢰는 대단한 노력보다
일상의 작은 행동을 통해 쌓이는 경우가 많습니다.**

타인에게 진심으로 관심 갖기

우리에게는 각자의 우선순위가 있고, 해야 할 일도 많습니다. 그러다 보니 대화를 시작할 때 내가 필요한 정보나 답을 얻는 것, 또는 앞으로 진행해야 할 업무에만 집중하기 쉽습니다.

하지만 상대방의 상황에도 관심을 기울이면 관계가 달라질 수 있습니다. 상대방은 무엇을 이루려고 하는지, 무엇을 중요하게 생각하는지, 어떤 일에 기대를 느끼고 있는지, 혹은 어떤 어려움을 겪고 있는지를 생각해 보는 것입니다.

그렇다고 모든 대화를 개인적인 이야기로 이끌어야 한다는 뜻은 아닙니다.

상대방의 이야기를 제대로 들어주거나, 이전에 들었던 이야기를 기억해두었다가 나중에 다시 물어보는 것만으로도 충분합니다. 사람들은 대개 상대방의 관심이 진심인지, 아니면 단지 자신에게 필요한 것을 얻기 위한 대화인지 알아차립니다.

다른 사람이 믿고 의지할 수 있는 사람이 되기

저는 이런 모습을 제 팀에서도 봅니다. 제가 자리를 비운 사이에 일이 생기면, 동료들은 제가 돌아올 때까지 모든 일을 미뤄두기보다 스스로 나서서 처리하곤 합니다. 저 역시 그들을 위해 같은 일을 합니다.

저는 이것이 신뢰에 대해 많은 것을 보여준다고 생각합니다. 한 사람이 자리를 비웠다고 해서 일이 멈추지는 않습니다. 서로를 챙기고, 할 수 있는 만큼 돕는다는 공감대가 있기 때문입니다.

시간이 지나면서 신뢰를 쌓기 위해서는 믿을 수 있는 사람이 되는 것이 중요합니다.

하겠다고 한 일은 실제로 해내고, 계획이 바뀌었다면 상대방에게 알려주세요.

누군가 도움을 주었다면 고마움을 표현하세요. 실수를 했다면 솔직하게 인정하세요.

이런 행동은 작고 사소해 보일 수 있습니다. 하지만 이런 작은 행동이 쌓이면서 사람들은 점차 "이 사람이라면 믿고 맡길 수 있다"고 생각하게 됩니다.



마음을 터놓을 수 있는 관계 만들기

제가 직장에서 가장 신뢰하는 사람은 제 생각과 다르더라도 자신의 의견을 솔직하게 이야기해주는 사람들입니다.

신뢰가 충분하지 않으면 우리는 자연스럽게 조심스러워집니다.

속마음을 감추거나, 하고 싶은 말을 조금 완화해서 전달하거나, 상대방이 어떻게 받아들일지 몰라 아예 말을 하지 않기도 합니다.

하지만 신뢰가 쌓이면 상황이 달라집니다. “저는 그렇게 생각하지 않습니다”라고 말하거나, 심지어 “제가 잘못 생각했습니다”라고 인정하는 것도 편해집니다. 한 번의 어려운 대화가 관계 전체에 영향을 미칠까 걱정하지 않아도 되기 때문입니다.

서로 같은 생각을 할 때는 사이좋게 지내기 쉽습니다. 하지만 서로 솔직하게 다른 의견을 이야기하면서도 그 이후에도 함께 일을 잘해나갈 수 있을 때, 관계는 더욱 단단해집니다.

결국 자신의 역량을 알리는 것은 여전히 중요합니다. 다른 사람들이 내가 무엇을 할 수 있는지 알아야 하기 때문입니다. 하지만 사람들에게 알려지는 것은 시작에 불과합니다. 함께 일하면서 쌓아가는 신뢰가 있어야 사람들은 우리의 기여를 가치 있게 여기고, 우리의 이야기에 귀 기울이며, 다시 함께 일하고 싶어 합니다. 그리고 이러한 신뢰의 힘은 단순히 자신을 알리는 것보다 훨씬 더 멀리 이어집니다.



By Xin Yuan Low

Director, Solution Innovation & Excellence

팀 역량 강화 자유롭게 의견을 나누는 팀



회의에서 질문을 던졌는데 아무도 답하지 않아 당황했던 적이 있나요? 그 순간, “별다른 우려도 없어 보이고, 다들 동의하는구나. 팀의 의견이 잘 모아졌구나”라고 생각할 수도 있습니다.

하지만 침묵이 항상 동의를 의미하는 것은 아닙니다. 때로는 자신의 진짜 생각을 말해도 괜찮은지, 지금 발언을 해도 안전한지를 판단하고 있을 가능성도 있습니다.

저는 여러 팀과 함께 일하면서, 리더가 “언제든 편하게 말하세요”라는 의사 표현만으로 열린 소통이 자연스럽게 이뤄지는 것은 아니라는 점을 자주 느꼈습니다. 오히려 한 직원이 용기를 내어 의견을 냈을 때, 어떤 반응이 일어나는지를 다음과 같이 더 주의 깊게 봅니다.

리더가 자신과 다른 의견을 들었을 때 방어적으로 반응하지 않는가? 자신과 다른 의견도 충분히 살펴보는가, 아니면 곧바로 무시하는가? 회의마다 특정 인물이 대화를 주도하고 있지는 않은가?

누군가 실수를 인정했을 때, 먼저 나오는 반응은 이유를 이해하려는 태도인가, 아니면 책임을 묻는 것인가?

이런 작은 순간들이 팀에 중요한 메시지를 전합니다. 무엇을 솔직하게 말해도 되는지, 또 무엇을 말하지 않는 편이 나은지를 팀원들은 그 과정에서 배우게 됩니다.



심리적 안전은 모두가 동의하는 것을 의미하지 않습니다.

심리적으로 안전한 팀이라고 해서 반드시 편안한 팀인 것은 아닙니다. 팀 내부에서 여전히 의견이 엇갈릴 수 있고, 때로는 불편한 피드백을 주고받거나 어려운 대화를 나눠야 할 때도 있습니다.

“저는 다르게 생각합니다”, “우리가 놓치고 있는 부분이 있는 것 같습니다”, “제가 실수했습니다”라고 말하는 것이 자신의 신뢰도나 인간관계에 해를 끼칠까 봐 걱정할 필요가 없는 팀이야말로, 편안한 소통이 가능한 팀입니다.

이는 매우 중요합니다. 효과적인 팀에는 단순한 협업을 넘어 건강한 논의와 토론이 필요하기 때문입니다. 서로의 생각에 의문을 제기하고 우려되는 점을 일찍 공유할 수 있다면, 문제가 더 커지기 전에 발견하고 대응할 가능성도 높아집니다.



리더는 팀의 논의에 어떤 사람들의 의견이 반영되고 있는지도 살펴야 합니다.

말수가 적은 팀원에게도 중요한 관점이 있을 수 있습니다. 다만 자신의 의견을 대화에 꺼낼 수 있는 여유와 기회가 더 필요할 수 있습니다.

“다른 의견 있으신가요?”라고 물은 뒤 잠시 기다리는 대신, 이렇게 질문해보세요. “몇 가지 의견을 들어봤습니다. 우리가 놓치고 있는 부분은 무엇일까요?”

또는 아직 의견을 내지 않은 팀원에게도 부담을 주지 않는 방식으로 자연스럽게 의견을 물어볼 수 있습니다.

리더십 셀프 체크

다음 팀 회의 전에 스스로에게 물어보세요 :

- 다른 의견을 들었을 때 바로 반응하기보다, 끝까지 충분히 듣고 있는가?
- 말수가 적은 팀원도 편하게 의견을 낼 수 있는 분위기를 만들고 있는가?
- 단순히 동의를 구하는 질문이 아니라, 다른 의견을 이끌어내는 질문을 하고 있는가?
- 누군가 문제를 제기했을 때, 바로 해결책이나 지적부터 하기보다 먼저 그 이유를 이해하려고 하는가?
- 팀원들이 실수를 인정하면서도 부끄러움이나 비난을 걱정하지 않아도 되는가?
- 내 생각과 다르더라도 어려운 문제를 꺼내준 사람에게 고마움을 표현하는가?
- 모르는 것이 있거나 도움이 필요할 때, 혹은 생각이 바뀌었을 때 이를 솔직하게 인정하며 열린 태도를 보여주고 있는가?

결국 리더가 솔직한 소통을 강요할 수는 없습니다. 솔직하게 이야기할 수 있는 환경을 만드는 것이 리더의 역할입니다. 그리고 때로는 팀의 효과성을 판단하는 기준이 얼마나 빨리 의견을 하나로 모으는지가 아닐 수 있습니다. 얼마나 편하게 서로 다른 의견을 말할 수 있는지가 더 중요한 기준이 될 수 있습니다.



By Shalini Gunarajan

Senior Consultant, Human Dynamic Malaysia

조직 역량 강화

인정과 격려로
동기부여 높이기

많은 조직에서 문제는 동기부여가 부족하다는 데 있지 않습니다. 자신의 노력이 제대로 보이고, 인정받고, 존중받고 있다고 느끼는지가 더 중요합니다.

사람들은 묵묵히 맡은 일을 해내고, 문제를 해결하고, 동료들을 돕고, 눈에 잘 드러나지 않는 책임까지 떠안으며 일합니다. 하지만 무언가 잘못되었을 때가 아니면 격려의 말을 듣기 어려운 경우가 많습니다. 이런 상황이 계속되면 사람들은 어느 순간 이렇게 느낄 수 있습니다.

“내가 기여하는 것은 당연하게 여겨지지만, 그 가치를 인정받고 있는 것은 아니다.”

‘인정’은 흔히 좋은 성과를 낸 뒤 주어지는 보상으로 여겨집니다. 하지만 인정의 더 중요한 역할은 성과가 지속될 수 있도록 돕는 것입니다. 인정은 “당신의 노력을 지켜보고 있고, 당신의 기여는 중요합니다. 당신은 이 조직의 소중한 구성원입니다”라는 메시지를 전하는 하나의 소통 방식입니다. 동기부여는 목표나 보상만으로 결정되지 않습니다. 자신이 하는 일이 어떤 의미와 가치를 만들어내는지 느낄 수 있는지도 중요합니다.

이러한 연관성은 연구에서도 확인됩니다. 갤럽(Gallup)과 워크휴먼(Workhuman)의 2024년 공동 연구는 2022년부터 2024년까지 3,447명의 직원 경력을 추적했습니다. 그 결과, 충분한 인정을 받은 직원은 2년 후 조직을 떠날 가능성이 45% 낮은 것으로 나타났습니다.

또 300명 이상의 근로자를 대상으로 한 현장 실험에서는 예상하지 못한 공개적인 인정이 이후 단기 데이터 입력 업무의 성과를 유의미하게 높이는 것으로 나타났습니다 (Bradler et al., 2016).

따라서 인정은 단순히 사기를 높이는 데 그치지 않습니다. 전략적으로 활용한다면 직원의 몰입과 조직에 대한 유대감을 높이고, 이직을 줄이며, 궁극적으로 조직의 효과성을 높이는 데 기여할 수 있습니다.

인정의 질이 중요합니다.

“잘했어요”라는 말은 기분 좋게 들릴 수 있지만, 무엇을 잘해냈는지에 대한 구체적인 정보는 거의 전달하지 못합니다. 의미 있는 인정은 구체적이고, 시의적절하며, 진정성이 있어야 합니다.

:

**기여를 구체적으로
짚어보기:**
해당 직원은
무엇에 기여했는가?

영향을 설명하기:
누구에게, 또는
무엇에
도움이 되었는가?

**목적과
연결하기:**
그 일이
팀이나 조직에
왜 중요했는가?



사례:

“문제가 고객에게 영향을 미치기 전에 위험 요소를 빠르게 발견하고, 팀에 공유해주셨습니다. 덕분에 상황을 명확하게 파악하고 대응할 수 있었습니다.”

인정은 관리자에서 직원에게만 전달되어야 하는 것이 아닙니다. 특히 하이브리드 근무 환경에서는 리더가 놓치기 쉬운 구성원의 기여를 동료들이 발견하는 경우도 많습니다.

진심 어린 감사의 말 한마디, 회의에서의 간단한 언급, 또는 누군가의 도움과 기여를 구체적으로 짚어주는 개인적인 메시지만으로도 신뢰와 소속감을 높일 수 있습니다.

연구에 따르면, 감사의 표현은 상대방이 자신의 가치를 인정받고 존중받고 있다는 느낌을 강화함으로써 지속적인 기여를 이끌어내는 데 도움이 될 수 있습니다. 인정을 표현하는 사람에게도 긍정적인 효과가 있습니다. 다른 사람의 기여를 인정하는 과정에서 팀의 성과와 구성원 간의 협력과 의존 관계를 돌아보게 되고, 공동의 목표와 자신의 동기를 다시 연결할 수 있기 때문입니다.

함께 생각해보기

우리가 너무 당연하게 여기고 있는, 믿고 맡길 수 있는 사람의 기여란 무엇일까요?

지금 우리가 하고 있는 인정의 방식은 어떤 행동을 계속하도록 이끌고 있을까요?

오늘, 특별한 계기를 기다리지 않고 구체적이고 진심을 담아 인정할 수 있는 것은 무엇일까요?



조직에 필요한 것은 또 하나의 포상 제도를 만드는 것이 아닙니다. 중요한 것은 인정을 업무 방식의 일부로 만드는 것입니다. 정기적인 소통, 프로젝트 회고, 팀 회의, 일상적인 협업 과정에 자연스럽게 인정이 녹아들도록 하는 것입니다.

동시에 인정은 공정하고 포용적이어야 합니다. 눈에 띄는 성과나 리더와 가까운 위치에 있는 사람, 눈에 잘 드러나는 결과만 반복해서 인정한다면, 조용하지만 그에 못지않게 중요한 기여는 쉽게 묻힐 수 있습니다.



인정은 본업이 끝난 뒤에 추가로 해야 하는 일이 아닙니다. 좋은 성과를 드러내고, 사람들이 계속해서 기여하고 싶게 만드는 조직을 만드는 중요한 방법 중 하나입니다.

참고 자료

1. Bradler, C., Dur, R., Neckermann, S., & Non, A. (2016). Employee recognition and performance: A field experiment. *Management Science*, 62(11), 3085–3099. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2015.2291>
2. Gallup & Workhuman. (2024). *The human-centered workplace: Building organizational cultures that thrive*. Gallup.



By Ryan Peter

Consultant, Human Dynamic India

웰니스 코너

스트레스가 많은 시기,
관계를 지키는 법

일이 몰리고 마감이 다가오면 우리는 가장 먼저 원활한 소통을 놓치기 쉽습니다. 강한 압박을 받으면 우리 몸의 신경계는 방어와 생존을 위한 반응을 일으킵니다. 그러다 보면 원치 않게 동료에게 날카롭게 반응하거나, 상대방의 의도를 부정적으로 짐작하거나, 대화에서 조용히 물러나기도 합니다.

탄탄한 관계란 단순히 좋은 관계를 유지하는 차원의 문제가 아닙니다. 신뢰와 건강한 팀, 그리고 장기적인 성공을 뒷받침하는 핵심 기반입니다.



스트레스는 집까지 쉽게 따라옵니다. 직장에서의 긴장된 태도와 소통 방식을 일상으로 가져오면, 결국 가장 소중한 사람들에게 상처를 줄 수 있습니다.

중요한 관계를 지킨다고 해서 삶에서 모든 스트레스를 없애야 하는 것은 아닙니다. 중요한 것은 자신의 감정과 반응을 알아차리는 힘을 기르는 것입니다.

간단한 마음챙김 실천에 비폭력대화의 원칙을 더하면, 순간적인 감정적 반응을 차분하고 의미 있는 소통으로 바꿔나갈 수 있습니다.

스트레스 속에서도 차분하고 배려 있게 소통하는 4가지 습관

반응하기 전에 S.T.O.P. :

S(Stop) | 지금 하던 일을 잠시 멈춥니다.

T(Take a breath) 천천히 숨을 쉬거나 잠시 여유를 갖습니다.

O(Observe) | 지금 어떤 감정이 드는지, 몸과 마음에서 어떤 변화가 일어나고 있는지 판단하지 말고 바라봅니다.

P(Proceed) | 어떤 의도로 이야기하고 싶은지 분명히 한 뒤 행동합니다

이처럼 잠깐의 멈춤만으로도 차분하게 대응할 수 있습니다.



추측 대신 사실에 집중하기 : 스트레스를 받으면 우리는 상대방의 의도를 쉽게 추측하고, 최악의 상황을 가정하기도 합니다.

이럴 때는 내가 실제로 보고 들은 사실에만 집중해보세요.

“당신은 내 의견에 대해 전혀 관심이 없네요.” 대신,

“이 제안서 초안에 대해서 아직 제 피드백을 논의하지 않은 것으로 알고 있습니다.” 라고 말하는 방식입니다.

상대방의 의도를 단정하기보다 사실을 이야기하면, 불필요한 방어적 반응을 줄이고 대화를 이어가기 쉬워집니다.

비난보다 ‘내가 필요한 것’을 말하기 : 상대를 탓하면 상대방은 자연스럽게 방어적으로 반응합니다. 비난 대신, 내가 어떤 상황에서 무엇이 필요한지를 이야기해보세요. “내 하루 일정을 그만 좀 방해하세요.” 가 아니라, “회의가 갑자기 잡히면 불안해집니다. 이 보고서를 마무리하려면 집중할 시간이 필요해서요.”라고 말하는 방식입니다.

상대를 비난하기보다 내 상황과 필요한 것을 솔직하게 이야기하면, 갈등을 줄이고 함께 해결책을 찾기 쉬워집니다.



퇴근 후 ‘전환 시간’ 만들기 : 일을 마치고 집으로 돌아가기 전, 단 5분이라도 잠시 멈춰보세요. 짧게 산책하거나 몇 번 천천히 호흡하는 것만으로도 하루 동안 쌓인 긴장을 내려놓는 데 도움이 됩니다.

이 짧은 ‘전환 시간’이 일과 가정 사이에 작은 완충지대가 되어줍니다. 덕분에 직장에서 받은 스트레스를 그대로 집까지 가져가 가족과의 시간을 망치는 일을 줄일 수 있습니다.

매일 이어가는 소중한 관계

좋은 소통은 매일 만들어가는 습관입니다. 특히 힘든 시기일수록 더욱 그렇습니다. 잠시 멈추고, 판단이나 추측이 아닌 사실과 관찰에 집중하며, 내가 무엇을 필요로 하고 중요하게 생각하는지를 솔직하게 이야기하는 것만으로도 소중한 관계를 지킬 수 있습니다.

스트레스와 압박을 완전히 피할 수는 없습니다. 하지만 어려운 순간을 직장에서는 더 깊은 신뢰를 쌓고, 일상에서는 소중한 사람들과의 관계를 더욱 단단하게 만드는 기회로 바꿀 수 있습니다.

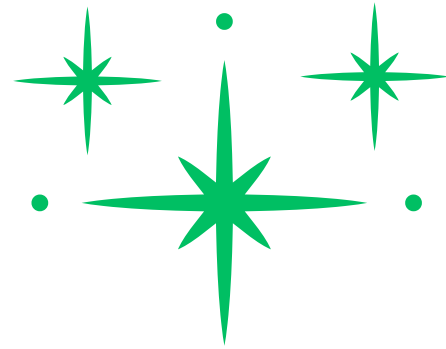


Karson Wong

Consultant,
Human Dynamic
Hong Kong

리더십 인사이트

일상의 순간에서 발휘하는 리더십



리더십을 생각하면 우리는 흔히 큰 순간을 떠올립니다. 전략을 세우고, 중요한 의사결정을 내리고, 변화를 이끌거나 위기에 대응하는 순간입니다.

하지만 리더십은 거창한 순간보다 일상의 작은 행동에서 더 분명하게 드러나는 경우가 많습니다.



문제를 해결하기 전에, 먼저 얼마나 경청하는가?
우선순위가 갑자기 바뀌었을 때 어떻게 대응할 것인가?
실수가 발생했을 때 어떻게 대응할 것인가?
말과 행동이 일치하는가?

제가 경험한 바로는, 이런 일상의 작은 순간들이 구성원들이 리더를 어떻게 느끼는지, 나아가 조직문화를 어떻게 경험하는지에 생각보다 훨씬 큰 영향을 미칩니다.

리더십의 어려움은 무엇을 해야 할지 모르는 데 있지 않은 경우가 많습니다. 오히려 매일 마주하는 순간에 어떤 태도로 임하고, 어떻게 행동할 것인지 의식적으로 선택하는 데 있습니다.



업무 속에서 매일 마주하는 몇 가지 순간이 특히 기억에 남습니다. :

문제를 해결하기 전에 먼저 경청하기

문제가 생기면 해결책부터 바로 찾으려 하기 쉽습니다. 하지만 저는 이런 경우, 어떤 일이 있었는지 좀 더 **자세히 알려달라고 묻는 것**만으로도 대화의 방향이 달라질 수 있다는 것을 경험했습니다.

상세한 내용에 대해 질문하면 상대방이 스스로 생각하고 상황을 정리할 수 있는 여유가 생깁니다. 처음부터 답을 찾아야 한다는 부담도 덜 수 있습니다.

우선순위가 갑자기 바뀌었을 때

빠르게 변화하는 환경에서는 우선순위가 바뀌는 일이 자연스럽게 발생합니다. 제가 경험을 통해 배운 것은, 무엇이 바뀌었는지를 알리는 것만큼 **왜 바뀌었는지 이유**를 설명하는 것도 중요하다는 점입니다. 사람들이 항상 그 결정에 동의하는 것은 아닙니다. 하지만 변화의 배경과 이유를 이해하면, 서로의 방향을 맞추고 함께 나아가는 데 도움이 됩니다.



실수가 발생했을 때



누군가 실수를 했을 때, 리더의 반응은 당사자에게 오래 기억될 수 있습니다. 그래서 저는 곧바로 **“무엇이 잘못됐냐”**고 묻기보다, 먼저 어떤 일이 있었는지 살펴보고, 그 과정에서 무엇을 배울 수 있는지 생각하려고 합니다. 중요한 것은 책임을 분명히 하면서도, 실수에 대한 두려움 때문에 문제를 숨기거나 새로운 시도를 망설이는 조직문화를 만들지 않는 것입니다.

말과 행동을 일치시키기

중요하다고 말한 것이 있다면, 그 가치를 실제 행동으로 보여줘야 합니다. 어떤 일을 하겠다고 약속했다면 끝까지 실행하려고 노력하고, 상황이 바뀌어 약속을 지키기 어려워졌다면 가능한 한 빨리 그 사실을 알리려고 합니다. 이런 행동은 사소해 보일 수 있습니다. 하지만 **말과 행동이 일관되게** 이어질 때, 신뢰와 리더로서의 신뢰도는 시간이 지나면서 쌓여갑니다.





기여와 성과를 구체적으로 인정하기

인정은 꼭 공식적인 방식으로 할 필요는 없습니다. 어떤 직원이 무엇에 기여했는지, 그리고 그 직원의 행동이 어떤 영향을 미쳤는지를 구체적으로 짚어주면 감사의 마음을 훨씬 의미 있게 전할 수 있습니다. 직원들은 자신의 노력과 기여를 누군가가 알아주고 있다는 것을 확인하고 싶어 합니다.

어려운 대화일수록 한 걸음 멈추기

리더십이 가장 중요하게 발휘되는 순간 중에는 불편하고 어려운 대화가 있습니다. 이럴 때는 서두르지 않고 충분히 듣고, 설불리 추측하기보다 상대방의 이야기를 이해하려는 자세가 필요합니다. 이렇게 한 걸음 늦추는 것만으로도 어려운 대화의 분위기는 달라질 수 있습니다. 때로는 바로 대답하지 않고 잠시 멈추는 것 자체가 중요한 리더십 행동이 되기도 합니다.

리더십 문화는 거창한 조직 차원의 제도나 리더십 프로그램만으로 만들어지지 않습니다. 누구도 그것을 '리더십의 순간'이라고 부르지 않는, 업무 속 일상의 작은 상호작용을 통해 만들어집니다. 저에게 이 글이 주는 메시지는 간단합니다. 말하고자 하는 바를 분명히 말하고, 말한 것은 행동으로 보여주며, 나의 행동이 사람들에게 어떤 영향을 주는지 살피는 것입니다. 리더로서는 직원들과 나눈 모든 대화를 기억하지는 못할 것입니다. 다만 직원들은 대화의 내용보다, 그 대화를 통해 자신이 어떤 감정을 느꼈는지를 오래 기억하는 경우가 많습니다.



By Sufiya Suhail

Regional Manager, Human Dynamic India