

“말은 행동이 뒷받침 하는 만큼만 유효하다”

DISC 성향분석을 통한

관계관리

2020년 한국소통교육센터 원장
소통변화 전문가 김선애

김 선 애

한국소통교육센터 원장 / (주)모스트 대표

독서신문 HAPPY KOREA 창조지식인 13호

인재경영 2015-2016-2017-2018 기업교육 명강사 30人 선정

JTV 토크닥터토닥 고정패널

“KBS 나는 농부다” 프로그램 PT “창조상” 멘토

창조경제혁신센터 스피치/PT 전문 멘토

포스코 중소기업 컨소시엄 소통과정 전문교수

폴리텍대학교 기업교육팀 전임교수

전주-논산 YWCA 전문강사

TBN 교통방송 “세상과 통하라” 코너진행

전주 MBC 라디오 패널 활동 [6시퇴근길-소통의기술]

지방 행정 연수원 소통강사

경제통상진흥원 경영컨설턴트

한국관광공사 베니키아 전문강사

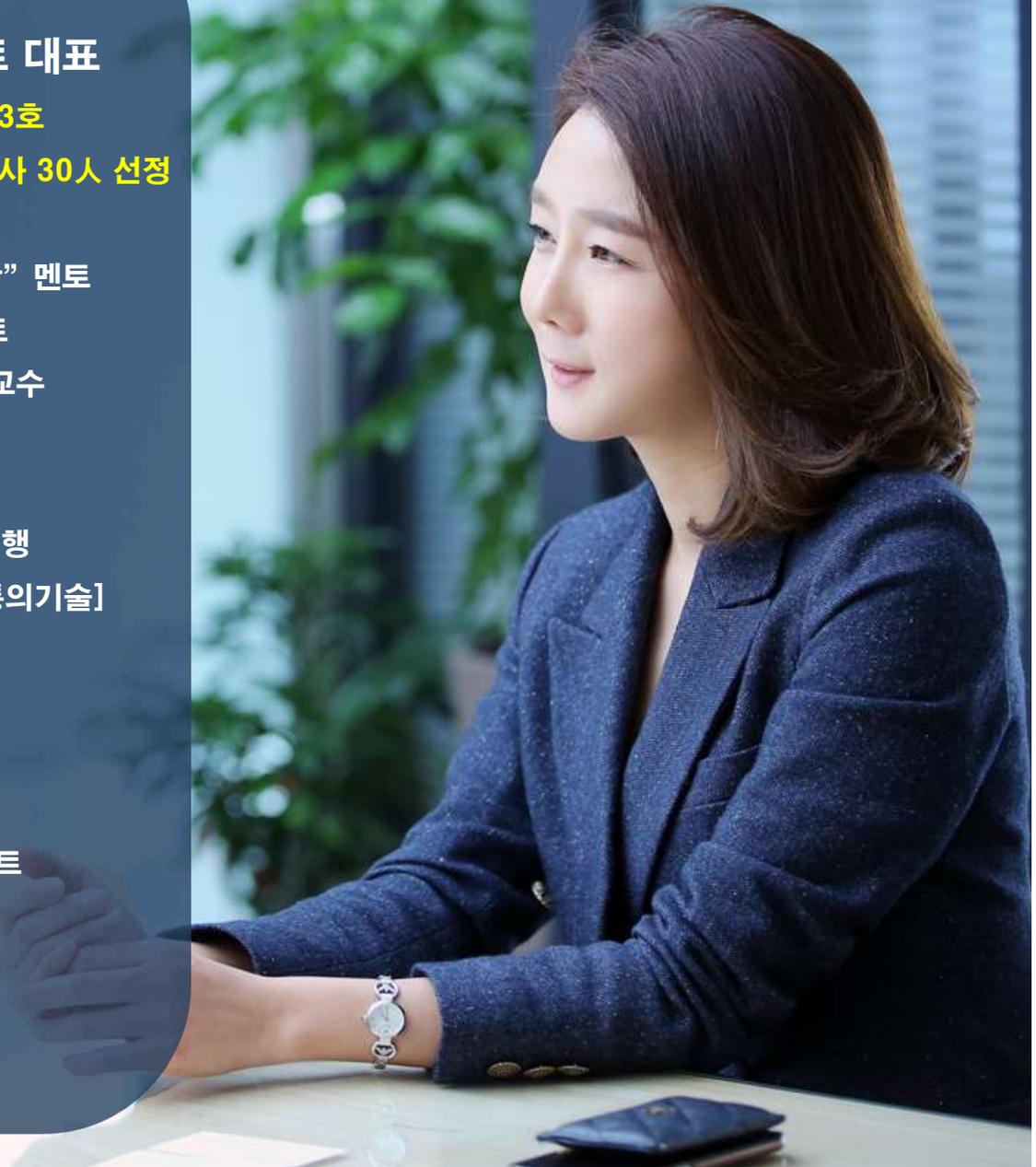
병무청 갈등과 소통전문강사

소상공인시장진흥공단 전문강사/컨설턴트

한국능률협회 전문위원

엑스퍼트 컨설팅 전문위원

농어촌공사 권역사업 전문강사



논어 [선진편]

자로 : “ 좋은 말을 들으면 곧 실천해야 합니까?”

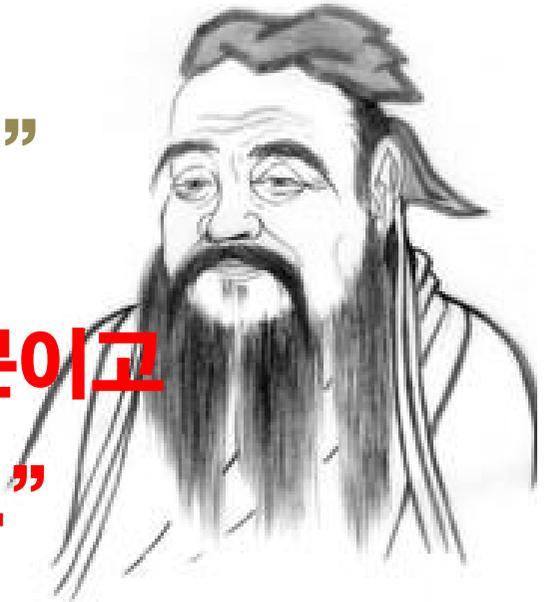
孔子 : “ 부형(父兄)이 계시는데 어찌 바로 행하겠는나”

염유 : “ 좋은 말을 들으면 곧 실천해야 합니까?”

孔子 : “ 들으면 곧 행해야 하느니라”

공서화 : “ 왜 답을 다르게 하셨습니까?”

孔子 : “자로는 남을 이기려 하기 때문이고
염유는 소극적이기 때문이다.”



DISC 진단



- | | | | |
|---------------|------------|------------|------------|
| 1. (4) 단호한 | (1) 열정적인 | (3) 충실한 | (2) 신중한 |
| 2. (1) 자주적인 | (3) 사교적인 | (2) 순종적인 | (4) 주의깊은 |
| 3. () 적극적인 | () 호감주는 | () 동의하는 | () 정확한 |
| 4. () 직접적인 | () 낙천적인 | () 배려하는 | () 분석적인 |
| 5. () 주장강한 | () 말 많은 | () 우유부단 | () 비판적인 |
| 6. () 대담한 | () 친근한 | () 너그러운 | () 자제하는 |
| 7. () 즉시 하는 | () 자신있는 | () 변함없는 | () 논리적인 |
| 8. () 굳건한 | () 재미있는 | () 양보하는 | () 내성적인 |



D	I	S	C
30	30	30	30
28	28	28	28
26	26	26	26
24	24	24	24
22	22	22	22
20	20	20	20
18	18	18	18
16	16	16	16
14	14	14	14
12	12	12	12
10	10	10	10
8	8	8	8
6	6	6	6
4	4	4	4
2	2	2	2
0	0	0	0

높은 점수부터 차례로 기입

(점) (점) (점) (점)

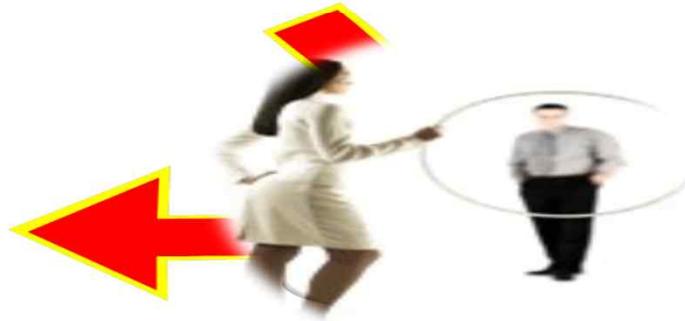
- 대부분 중간점 이상 2이상?
- 만약 하나라면? 순수한... 형!
- DC, SIC, IDS, CS, IS...
당신의 행동유형은?

무엇이 우리를 다르게 만드는가?

나의 스타일평가
⇒ 나를 제대로 알기



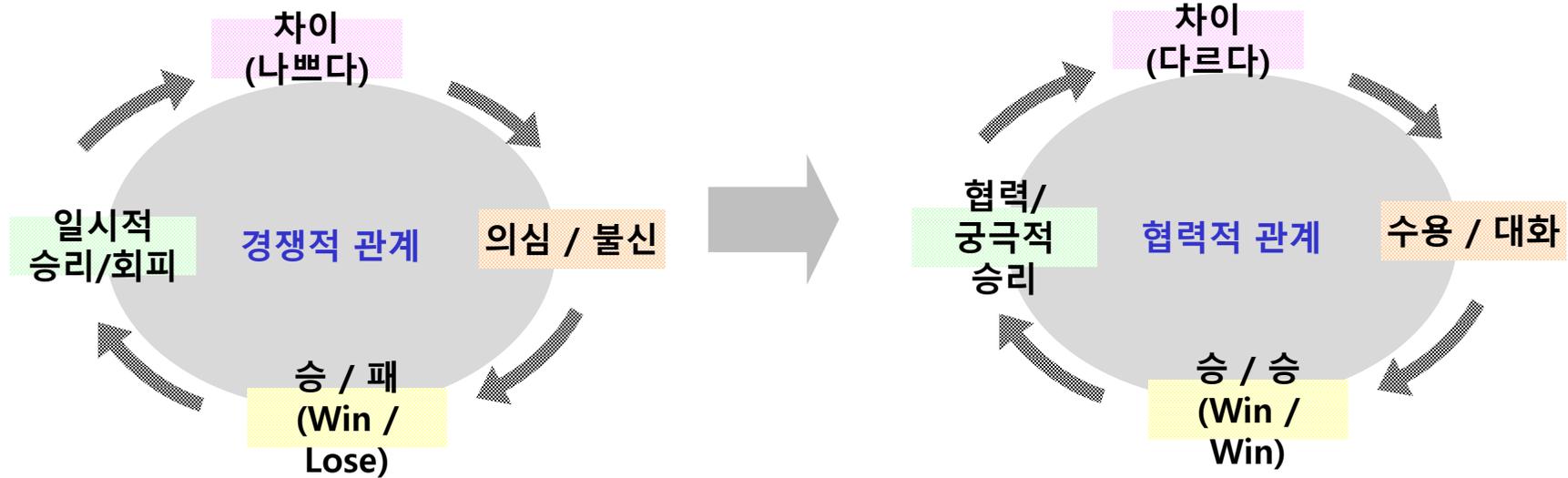
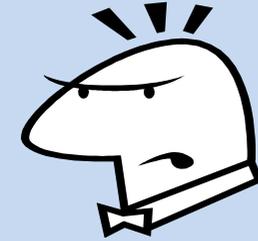
조직내의 의사소통
⇒ 특별.배려.맞춰주기



상대방 이해하기
⇒ 상대방 제대로 알기

차이와 틀린 것의 올바른 이해

- “재는 왜 저래?”
- “무슨 저런 사람이 다 있지?”
- “도통 말이 통하지 않는다니까?”
- “저 사람은 왜 항상 저 모양일까?”



차이와 틀린 것의 올바른 이해

차이가 갈등을
유발한다

Different = Wrong

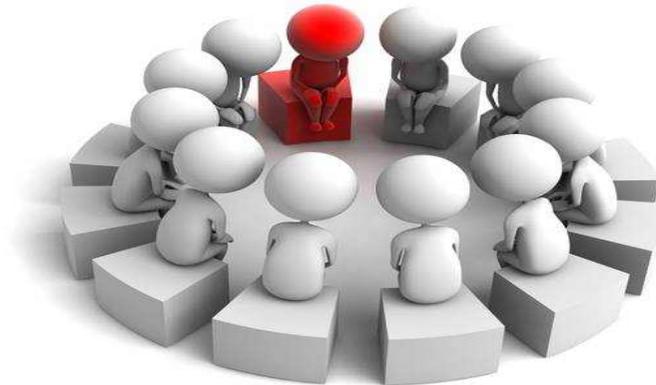
I Win / You Lose

차이는 틀린 것이

아니다

Different = Different

I Win / You Win



인간유형의 이해 (DiSC 진단)

DiSC 행동모델



- 콜롬비아대학의 심리학 교수, 윌리엄 마스톤 에 의해 모형화됨.
- 기존의 인간에 대한 유형론들이 대체로 개인의 내적성향에 집중되어 있었다면, 이 DiSC 행동모델은 외부세계로 유출되는 관찰 가능한 인간의 행동패턴에 주목.

4가지 행동유형 (DISC)

Dominance
주도형



Influence
사교형



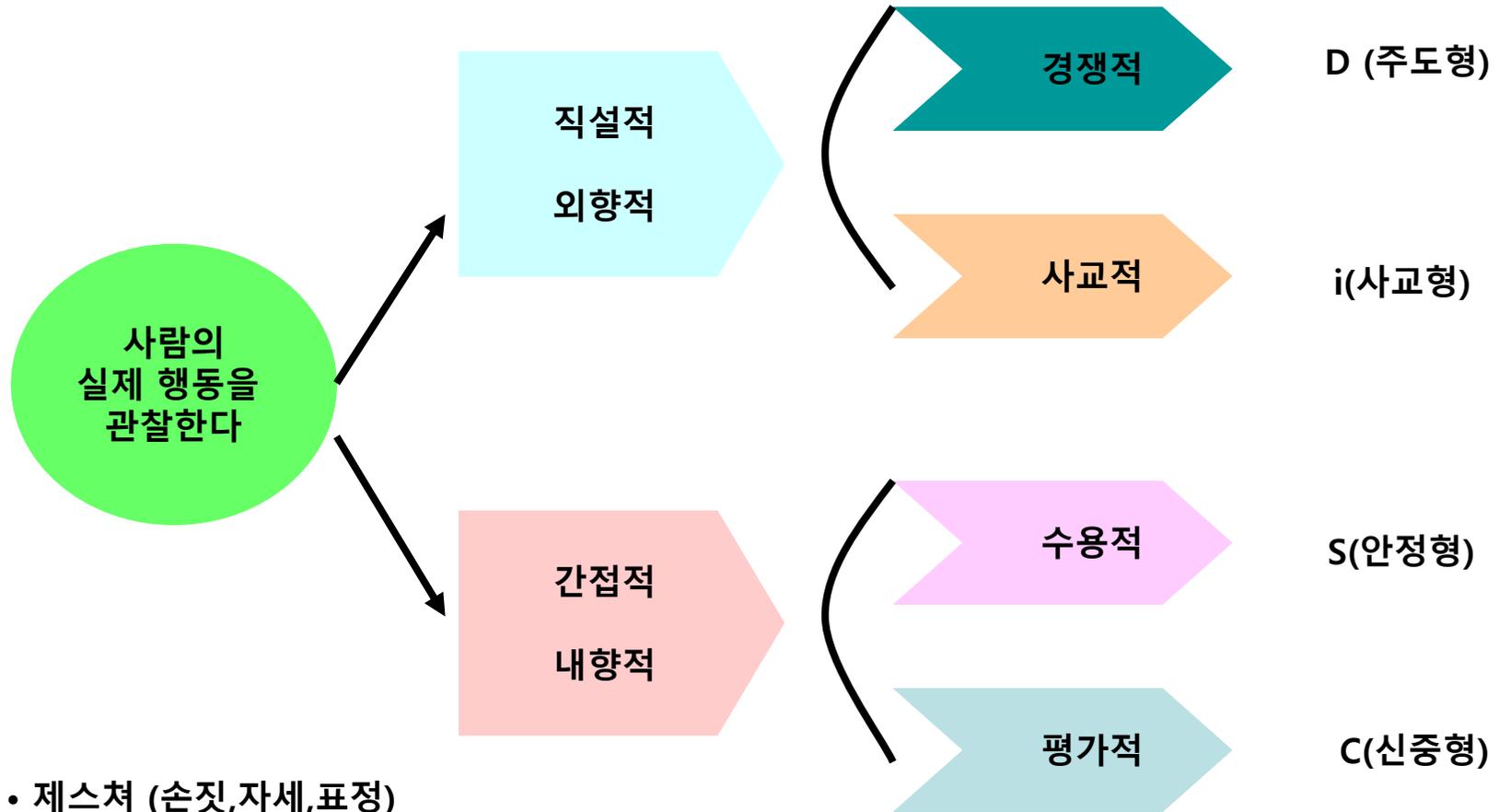
Steadiness
안정형



Conscientiousness
신중형

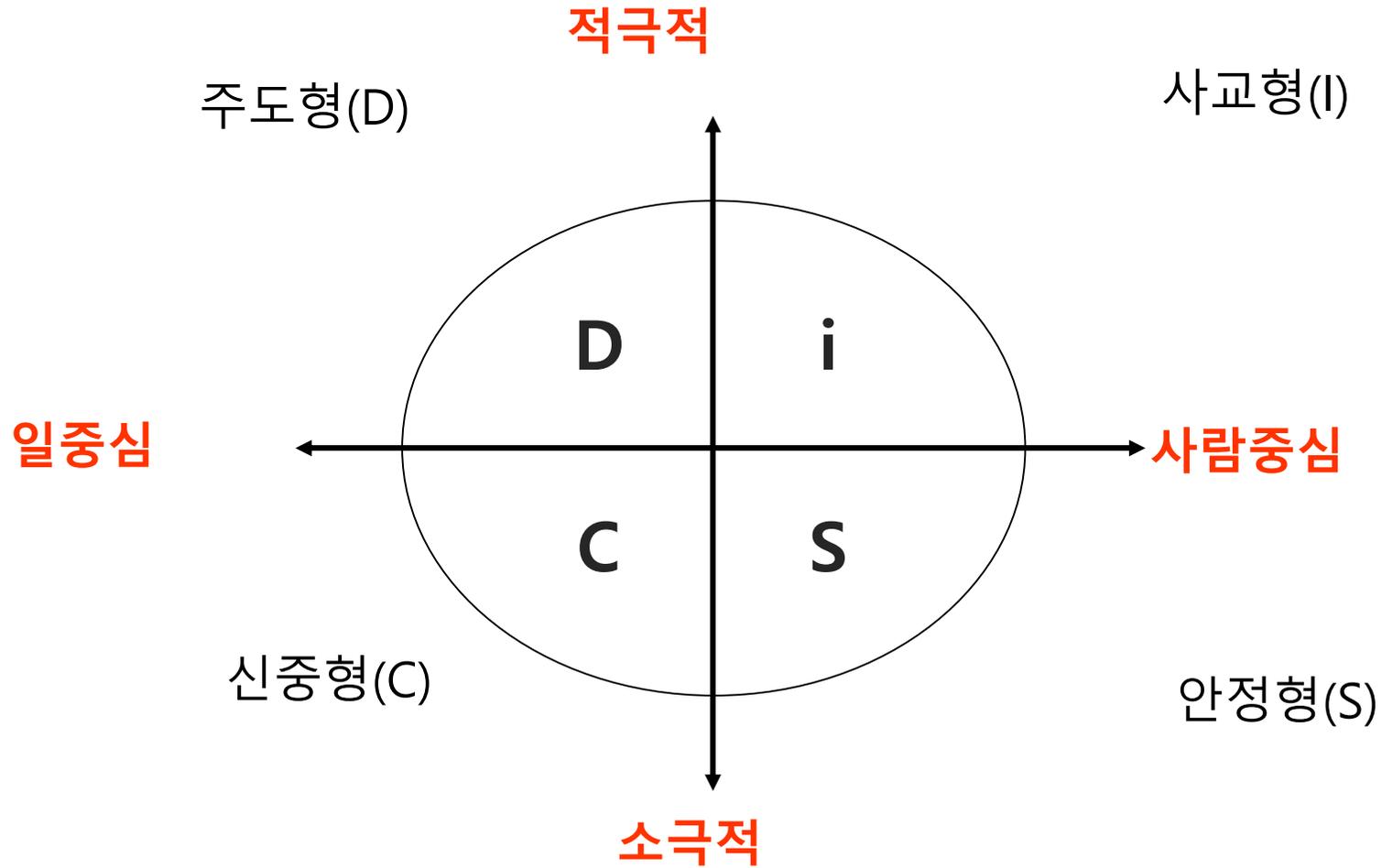


어떻게 다른 사람을 읽을 것인가?

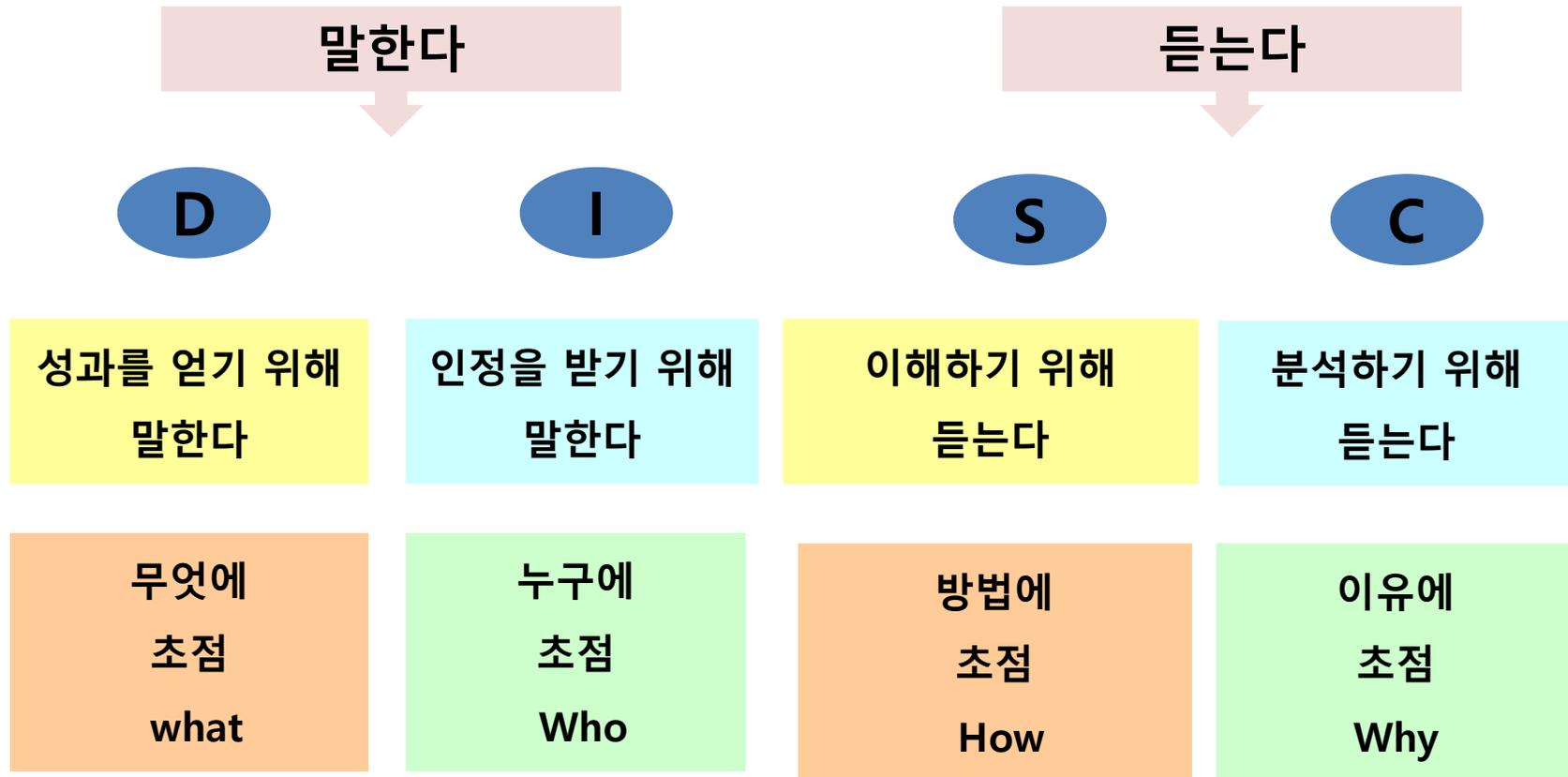


- 제스처 (손짓, 자세, 표정)
- 목소리 톤(속도, 억양)
- 어휘(어휘에 의해 전달된 메시지)

DiSC 행동유형 분석



유형별 커뮤니케이션 스타일



DiSC 행동유형

주도형(D)

결과를 성취하기 위해 장애를 극복함으로써 스스로 환경을 조성한다

“안되면 되게 하라!”

업무의 품질과 정확성을 높이기 위해 기존의 환경 안에서 신중하게 일한다.

“믿을 수 있는 건 DATA뿐!!”

신중형(C)

사교형(i)

다른 사람을 설득하거나 영향을 미침으로써 스스로 환경을 조성한다

“사람 사귀는 재미!”

과업을 수행하기 위해서 다른 사람과 협력한다

“좋은 게 좋은 거지 뭐..”

안정형(S)



주도형(D형)의 행동특징

바람직한 상태

- 책임을 떠맡기를 좋아하고 권한을 부여 받고 싶어 한다
- 자신감이 있고 최고가 되는 것에 관심이 많다
- 즉시 성과를 올리며 책임감이 강하다
- 신속한 결정을 내린다
- 포기하지 않는다
- 도전적인 환경을 잘 받아들인다
- 문제를 피하지 않고 해결하려고 한다



불안정한 상태

- 매우 성급하며 거칠게 행동할 수 있다
- 다른 사람에게 관심이 없어 강제적이고
- 독재적으로 행동할 수 있다
- 위험부담과 경고를 간과한다
- 융통성이 없고 고집이 세다
- 지나치게 과중한 일을 맡는다
- 제한 받는 것을 참지 못한다
- 다른 사람들에게 너무 많은 것을 요구한다





사교형(I형)의 행동특징

바람직한 상태

- 매사에 낙관적이고 열정적인 상황을 선호한다
- 표현력이 좋아 일을 부드럽게 풀어 나간다
- 세련되고 화려하며 자기의 개성을 잘 살린다
- 다른 사람을 설득하는 능력이 있다
- 즐거운 분위기를 만든다
- 인간미가 있고 열정적이다
- 외향적이고 사람을 잘 사귀다
- 융통성이 많고 개방적이다



불안정한 상태

- 실증을 잘 내므로 일의 끝마무리가 부족하다
- 어느 자리에서나 너무 말을 많이 한다
- 충동적으로 행동하고 급하게 결론을 내린다
- 교묘한 말로 설득한다
- 능력에 대한 평가를 과대하게 한다
- 결과에 대해 지나치게 낙관적이다

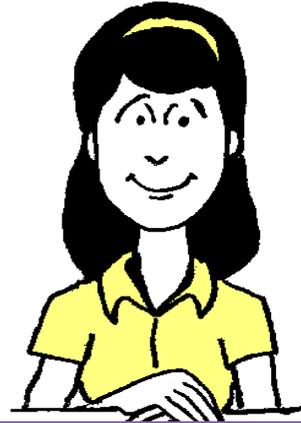




안정형(S형)의 행동특징

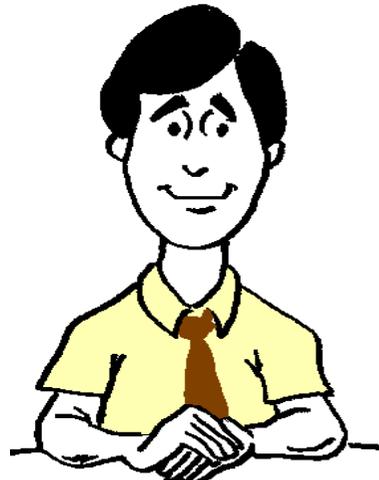
바람직한 상태

- 협조적이며 쉽게 동의한다
- 남을 잘 섬기며 인간적인 관심을 좋아한다
- 꾸준한 일관성과 인내심이 많다
- 작업수행이 안정되어 있다
- 대인관계가 원만하며 팀워크와 조화를 중시한다
- 다른 사람의 의견을 잘 들어준다



불안정한 상태

- 위험하거나 급격한 변화를 두려워한다
- 자신의 의견에 대해 주장하지 못하며 지나치게 관대하다
- 일을 미루며 정해진 시간에 일을 마치기 어렵다
- 우유부단하다
- 갈등이 생기면 피하려고 한다
- 감정을 잘 표현하지 않는다
- 수동적이다
- 완벽을 기하려 집착하기 쉽다





신중형(C형)의 행동특징

바람직한 상태

- 정리 정돈을 잘한다
- 유능하며 자료와 정보를 중요시 한다
- 자기 훈련에 철저하며 신중하게 결정한다
- 정확하고 심사 숙고하여 반응한다
- 논리적이고 분석적이다
- 높은 기준을 가지고 있다
- 쉽게 흥분하지 않고 침착하다
- 인내심과 집중력이 강하다



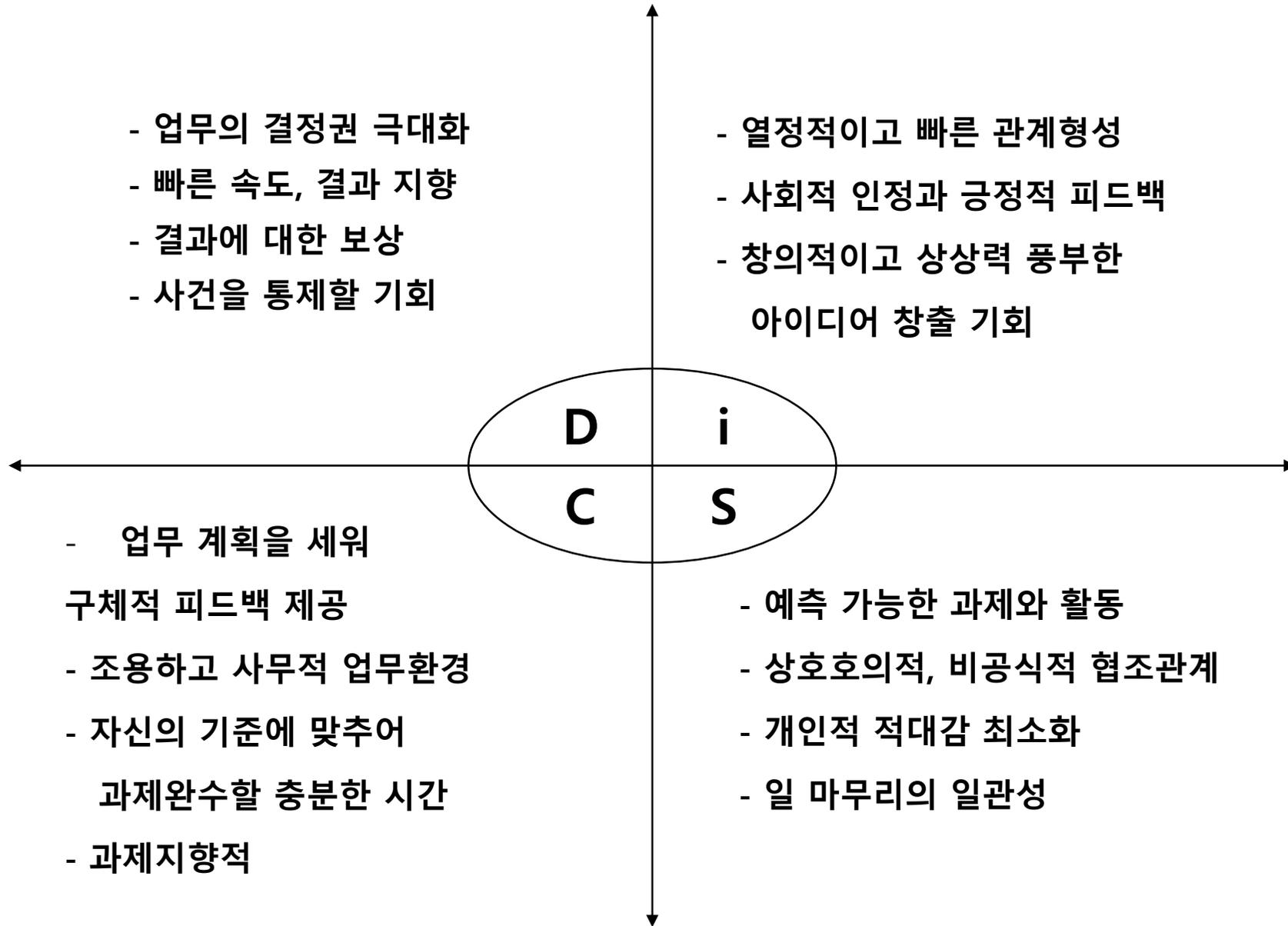
불안정한 상태

- 지나치게 조심스럽고 따지는 것처럼 보인다
- 세부적인 일에 얽매인다
- 일하는 방법에 있어 융통성이 없다
- 비판하기를 좋아하고 논리적인 면을 지나치게 강조한다
- 자발성이 약하다
- 의심이 많고 고집이 세다
- 비판에 예민하게 반응한다
- 비관적이다

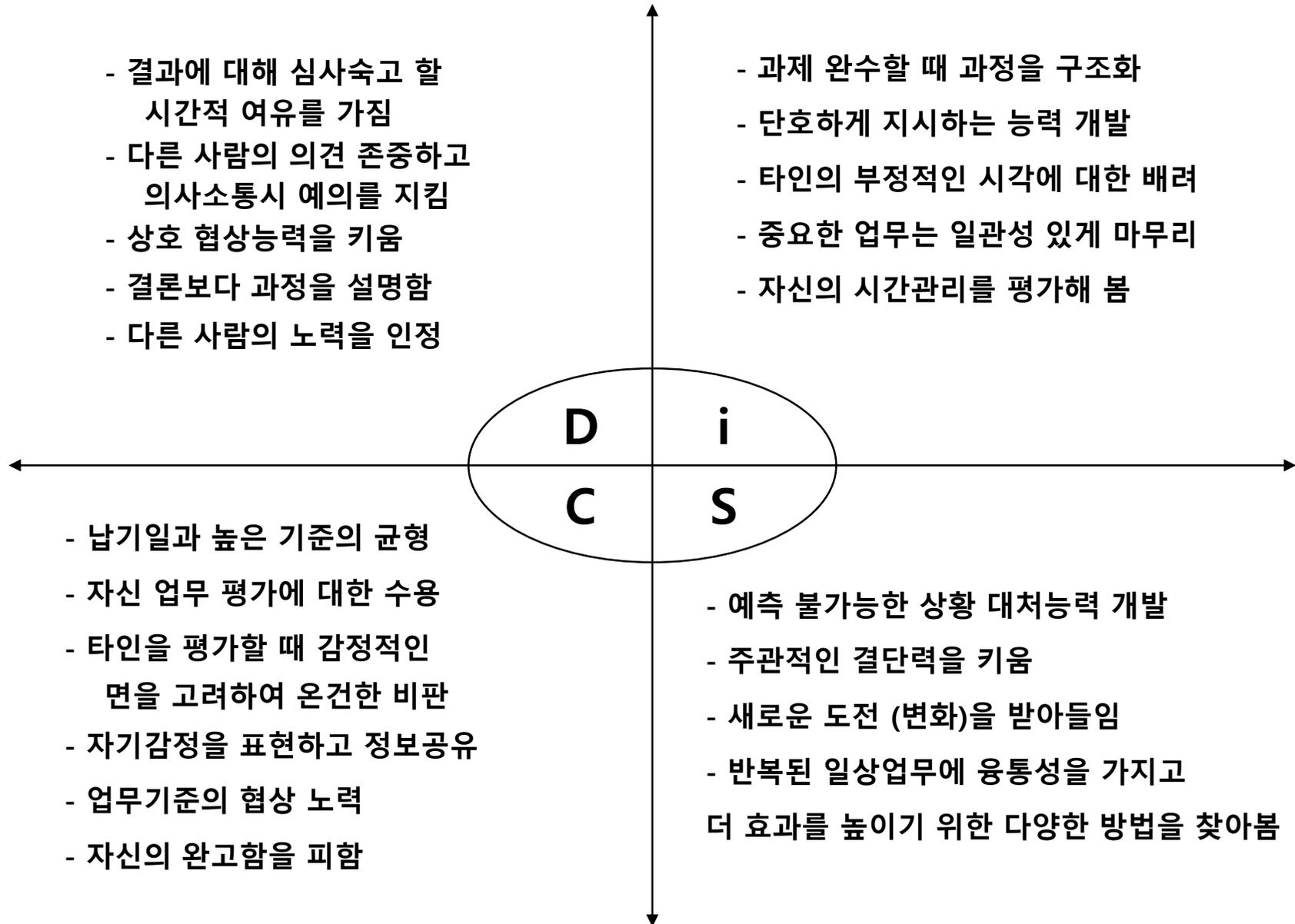




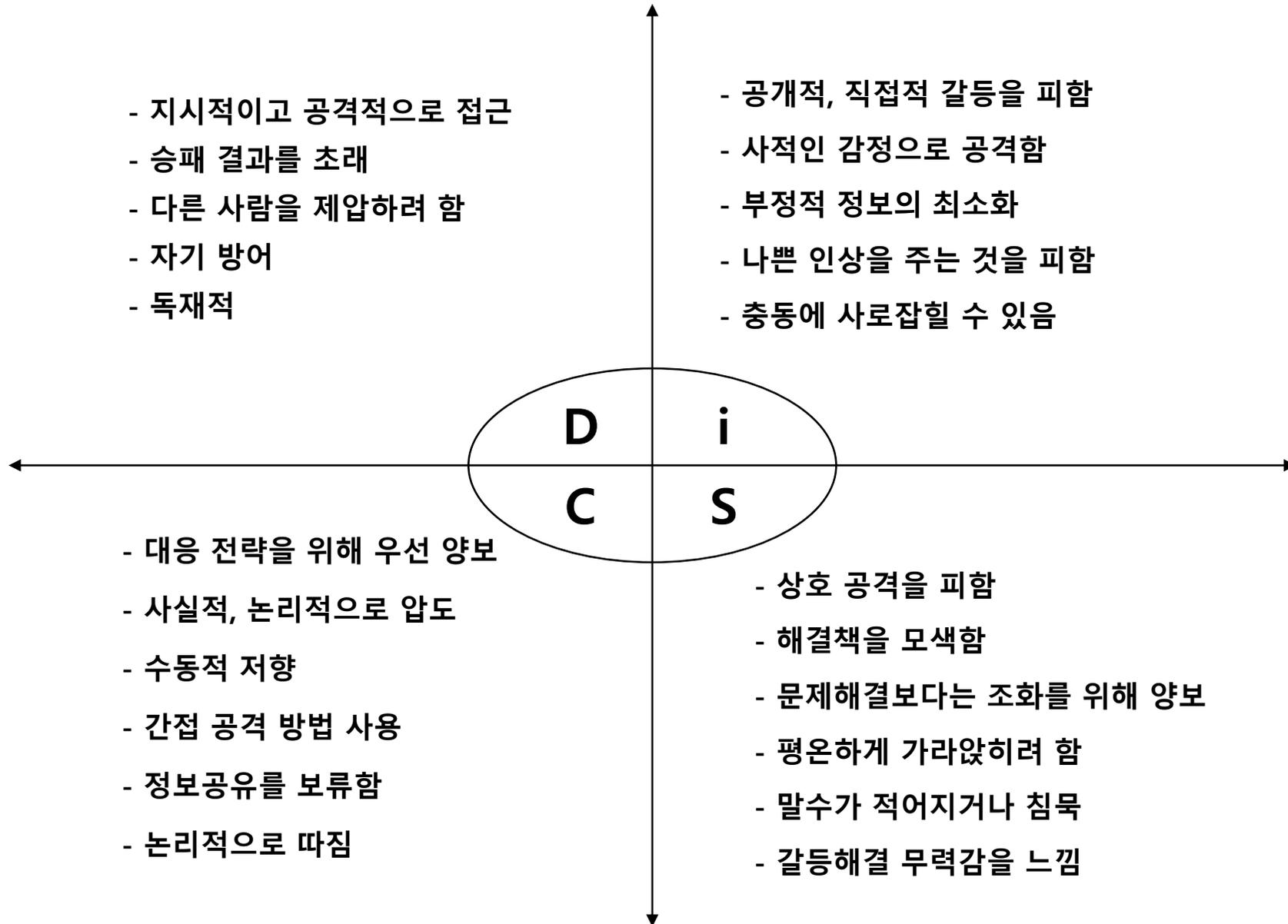
1) 선호하는 환경 : 사람들은 언제 가장 편안하고 능력을 발휘하는가?



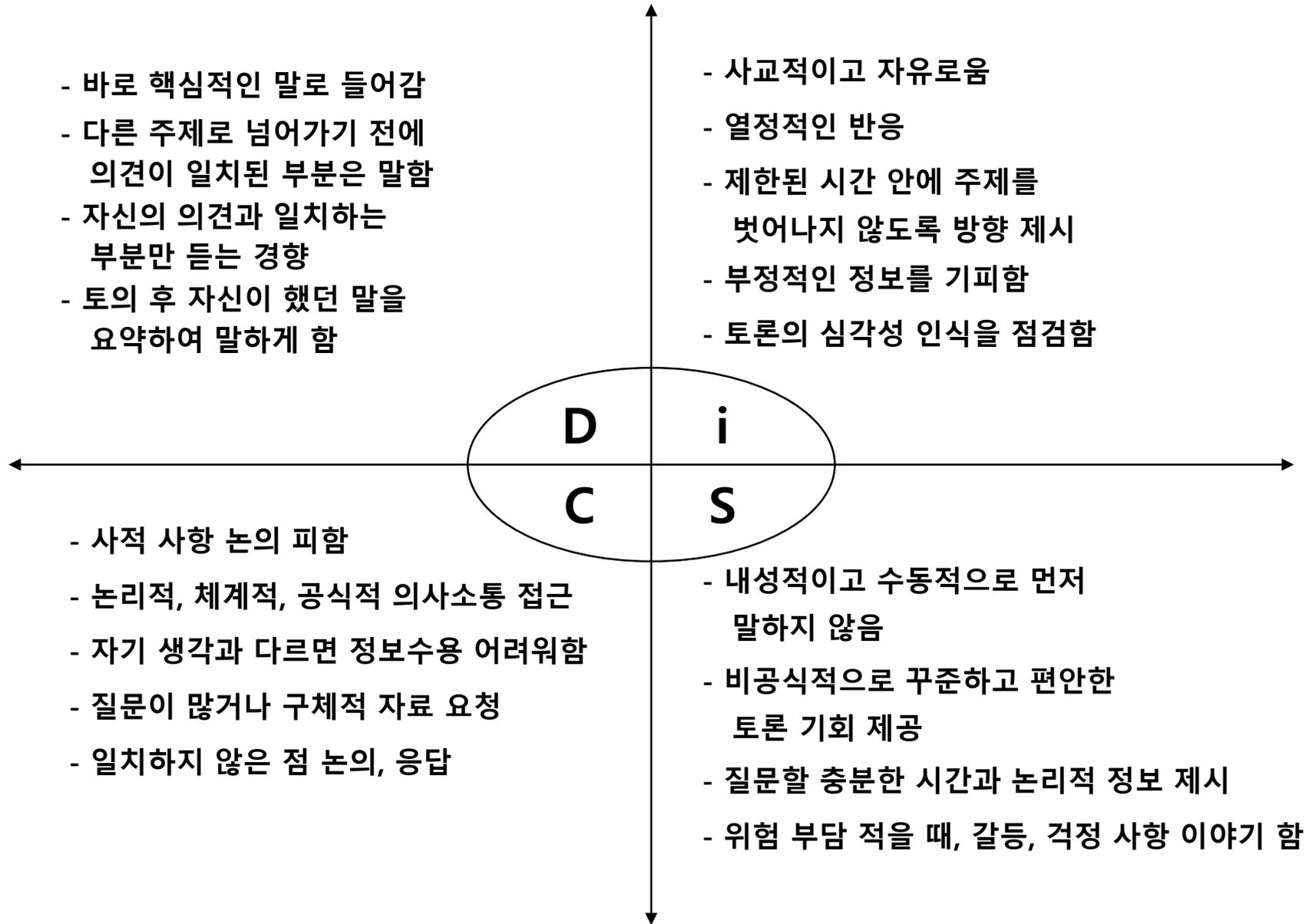
2) 효과증진 전략 : 능력을 제대로 발휘하기 위해서 무엇이 필요한가?



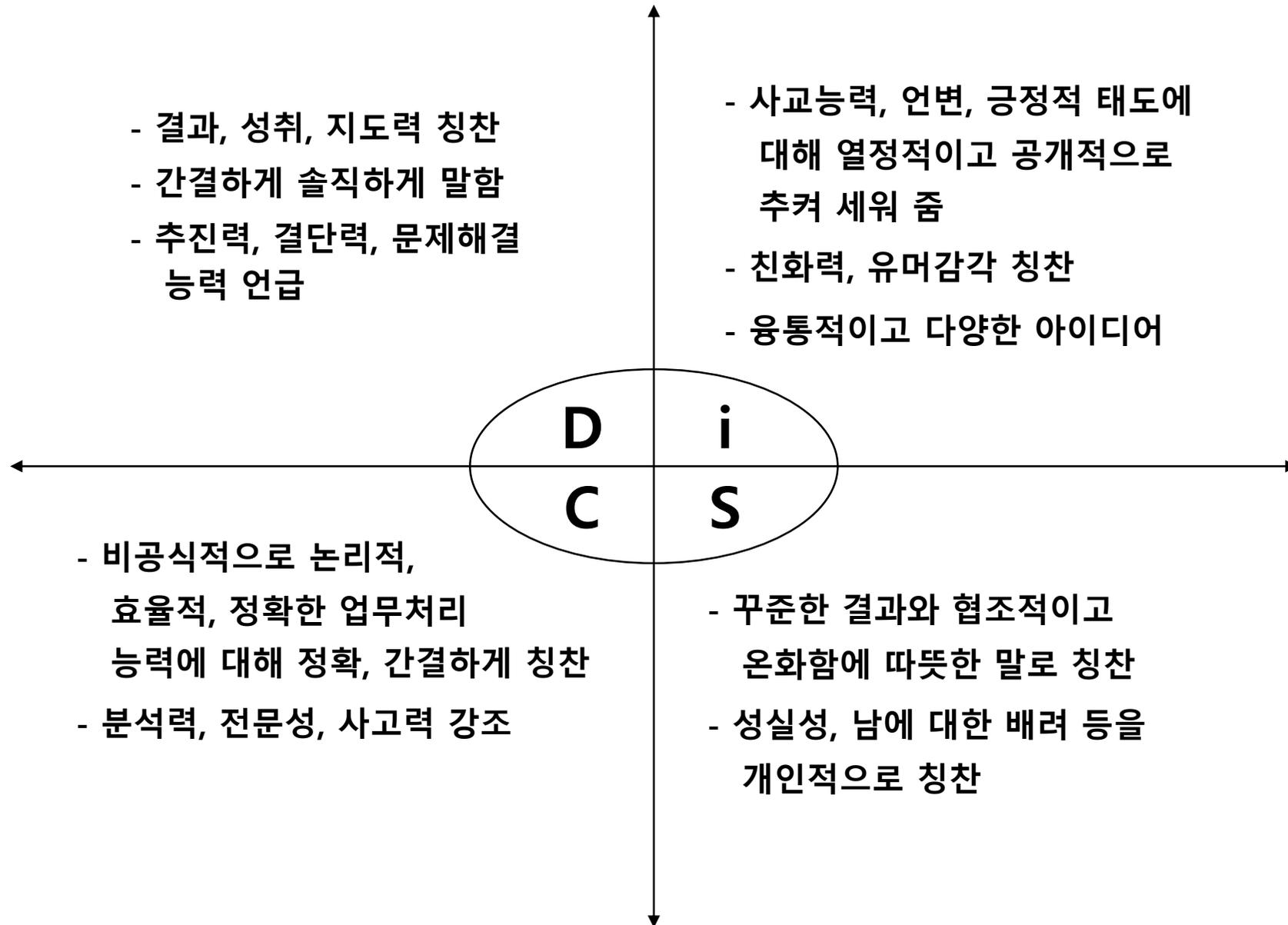
3) 갈등상황의 행동 : 사람들은 갈등상황에서 어떻게 행동하는가?



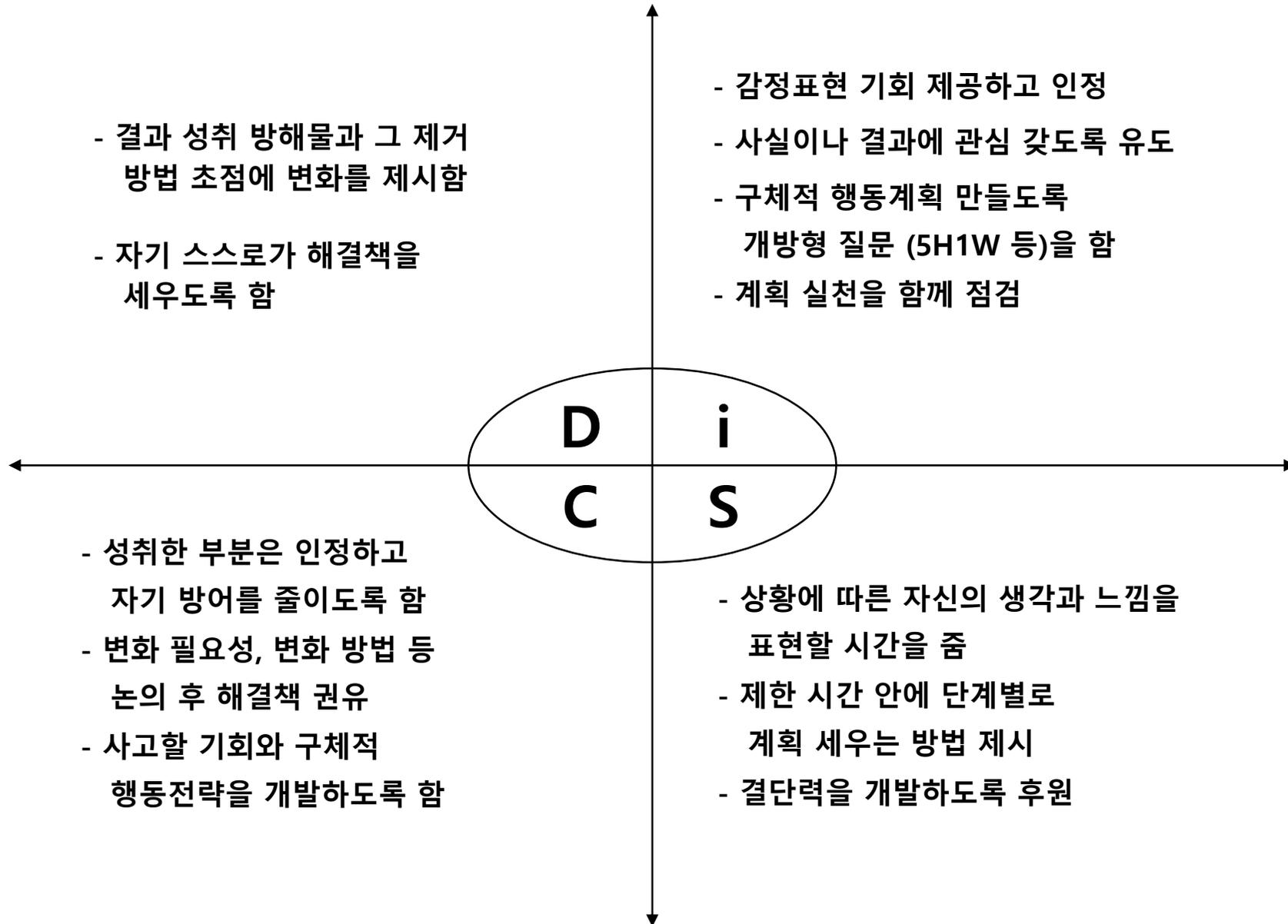
4) 의사소통 : 이 사람의 의사소통 특징과 개선전략은 무엇인가 ?



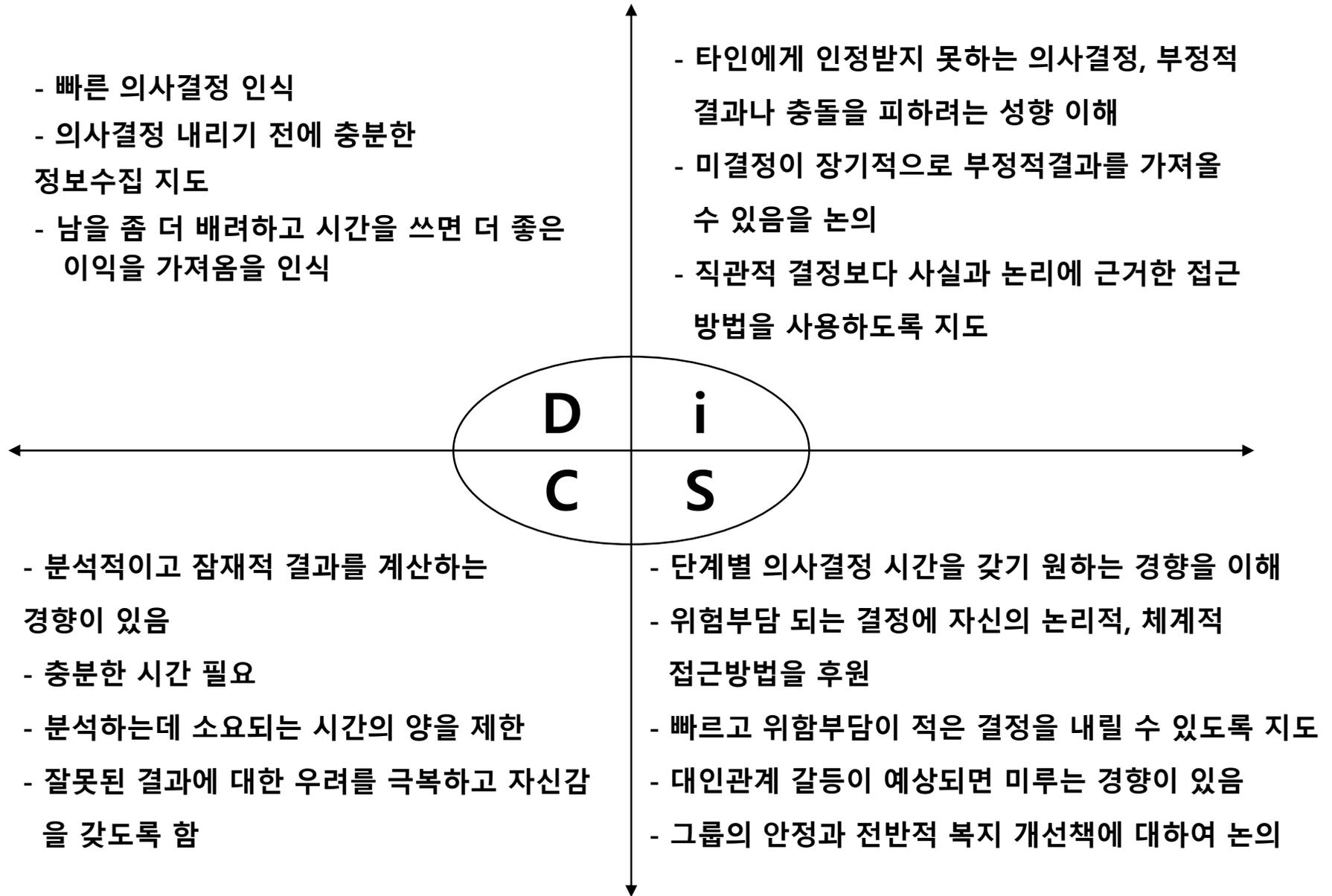
5) 칭찬 : 이 사람에게는 어떻게 칭찬하는 것이 효과적인가?



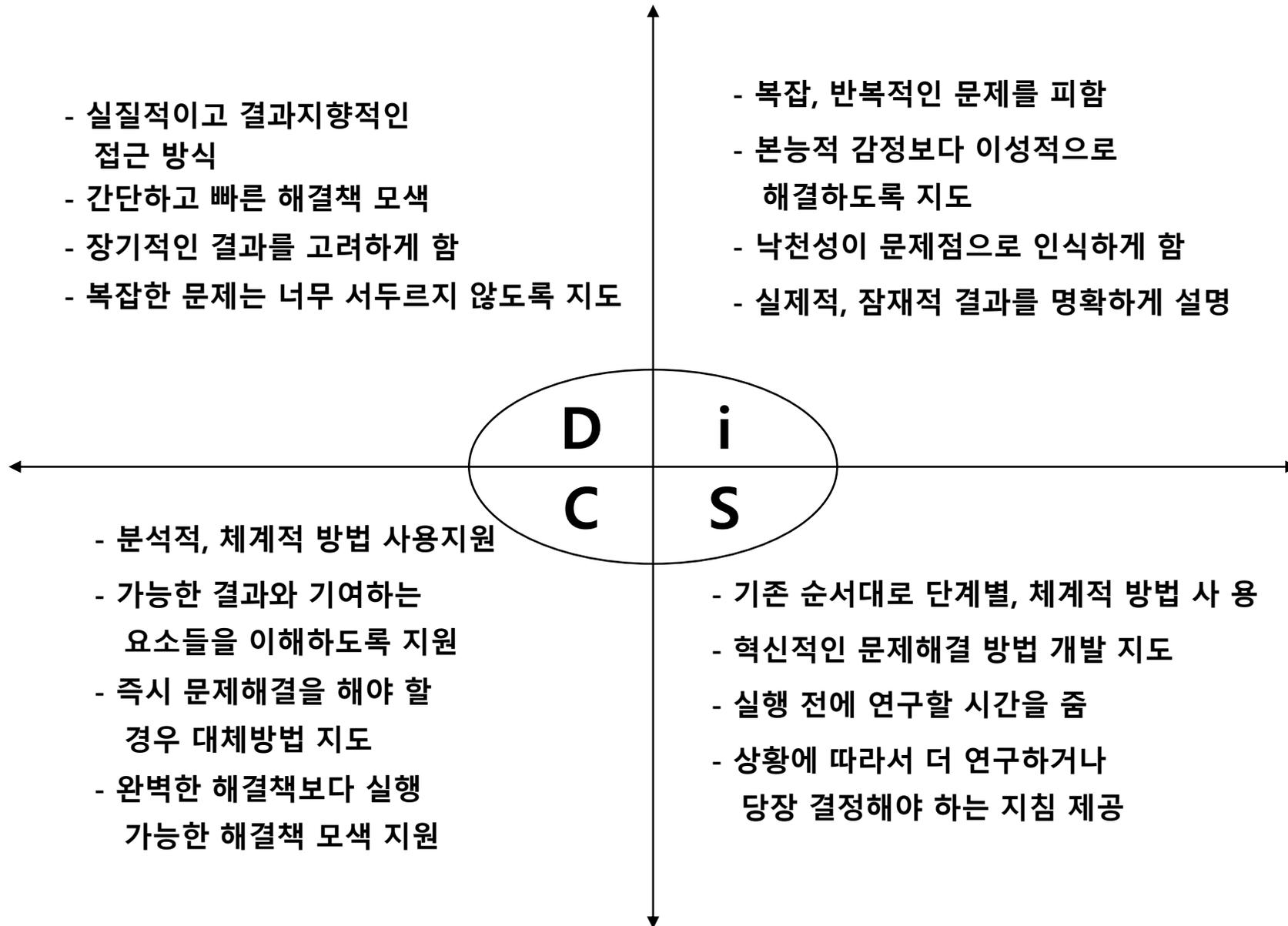
6) 상담 : 이 사람과 상담할 때는 어떻게 하는 것이 효과적인가?



7) 의사결정 : 이 사람은 어떻게 의사결정하는가? 그렇다면 어떻게 대응하는 것이 효과적인가?



8) 문제해결 : 문제해결을 위한 유형별 행동원리는 무엇인가?



Do' s

Don' ts

주도형

인내하고 수용하라
개방적 태도를 가져라
경청하라

통제하려 하지 마라
혼자 하려 하지 마라
빨리 하려 하지 마라

사교형

사실에 대해 관심을 두라
미리 치밀하게 준비하라
경청하고 또 경청하라

인정 받으려 하지 마라
말을 줄여라
감정을 절제하라

협력형

직설적으로 의견을 말하라
변화를 환영하라
빨리 적응하라

새 것에 저항하지 마라
갈등과 위험을 감수하라
걱정과 근심을 쌓아두지 마라

분석형

문제해결에 유연성을 가져라
타인의 관점을 수용하라
공감적 태도를 가져라

완벽주의를 피하라
사실에만 집착하지 마라
비판하지 마라





안정형

분석형

주도형

사교형



유형	안정(Facilitator)	분석(Analyst)	주도(Controller)	사교(Talker)
언행 특징	맞아 맞아	경청/반문	핵심만 간단히	내 얘기 들어봐
기본 욕구	성실/안정	자료/안전	목표/성과	인기/인정
의사 결정	물어보고	정확할까?	목표대로	일단 하자
선호하는 파트너	누구나	지식/정보 소유자	능력자	재미있는 사람
동기부여	개인적 관심	자료	성과/손익 제시	인정/칭찬

논어 [용야편]

계강자: 중유(仲由:자로)에게 정사를 맡겨도 되겠습니까.

孔 子 : 중유는 결단력이 있으니 그에게 정사를 맡겨도 아무런 문제가 없을 것입니다.

계강자: 사(賜:자공)에게 정사를 맡겨도 되겠습니까.

孔 子 : 사는 사리에 밝으니 그에게 정사를 맡겨도 아무런 문제가 없을 것입니다.

계강자: 구(求:염유)에게 정사를 맡겨도 되겠습니까. .

孔 子 : 구는 다재다능하니 그에게 정사를 맡겨도 아무런 문제가 없을 것입니다.

**나의 미래는 미래를 준비하는
나의 **마음가짐**과 나의 **열정**을 향한
노력에 따라 달라진다!**

김선애

010-9109-2220

skysun416@naver.com

