

비대면 근무환경에서 몰입 향상을 위해 왜 EQ가 중요한가?

지난달 Instead Blog에서 마이클 리와 코엔 벨트만 교수는 ‘COVID-Driven Teamwork Divide’라는 제목의 글에서 팬데믹 시대에서 성공적인 팀과 그렇지 않은 팀 간의 격차가 더 커진다고 설명했다. 그들은 전 세계 다양한 기업에서 근무하는 전문가 집단들을 대상으로 팬데믹 이후 팀워크 변화를 조사했다. 응답자의 45%는 팀원들 간의 연결성(connectedness)이 저하됐다고 말했고, 놀랍게도 약 30%는 오히려 팀워크가 개선됐다고 말했다. 변화에 잘 적응하는 팀은 더욱 연결성이 강해지지만, 적응하지 못하는 팀은 상호작용과 관계의 질이 저하되며, 이러한 차이는 더욱 벌어질 수 있다는 것이다. 디지털 기술의 발달로 나이 든 사람과 젊은이들 사이의 ‘Digital Divide’가 사회적 이슈가 되는 것처럼 팬데믹 이후 많은 기업 내부의 ‘Team Divide’도 더욱 심해질 수 있다.

[월간HRD 2020. 2. 03. 장재윤 교수 글에서 발췌 및 내용 참고]

코로나로 인해 뉴노멀로 자리잡기 시작한 비대면 업무환경으로의 변화는 언제 어디서나 일할 수 있고 협업할 수 있는 환경 구축을 위한 테크놀로지의 지원 뿐만 아니라 직원들의 몰입과 업무생산성을 어떻게 향상시키고 관리할지에 대한 과제를 던져주고 있습니다.

게다가 코로나로 인해 사업 환경의 불확실성이 증가하면서 팀 단위 업무는 더 증가하고 구성원 간의 원활한 소통과 협력은 더욱 더 중요해지고 있습니다.

그럼 훌륭한 팀 성과를 낼 수 있는 핵심요소는 무엇일까요?

그것은 구성원의 개별적 인지능력, 스킬, 성격 등이 아니라 **동료들과의 원활한 상호작용과 구성원들의 심리적 안전감**이라고 합니다.

팬데믹 상황에서 성공하는 팀은 구성원이 서로 감성적으로 공감하고 관심과 배려를 바탕으로 협업하기 위해 노력하며, 반면에 경쟁력을 발휘하지 못하고 있는 팀은 인간관계에 대한 관심이 매우 낮고 순전히 업무의 완료, 효율성, 생산성에만 초점을 둔다고 합니다.

비대면 상황에서 구성원 간의 상호작용을 어떻게 활성화시킬 수 있을까요?

성공하는 팀이 서로 감성적으로 공감하는 분위기를 만드는 방법으로서 필자는 사무실에서 커피 브레이크나 휴게실에서의 담소 같은 비공식적 상호작용을 온라인에서 대체하는 방법을 찾아볼 것을 제시합니다. 예를 들어 정기적으로 가상의 공간에서 티타임을 갖거나, 도서나 영화를 추천해주고 좋은 음악을 공유하는 것이 일례가 됩니다.

그런데 어떤 구성원에게는 가상 공간에서의 비공식적인 상호작용이 불편한 압력으로 느껴질 수도 있고, 비대면 환경에서의 말과 행동이 오해를 불러일으켜 오히려 팀 응집력을 해치는 결과를 가져올 수도 있습니다. 일단 관계에 문제가 생기면 비대면 환경에서 관계를 회복할 기회를 만들기가 더욱 어렵고 전체 팀원에게 미치는 영향도 클 것입니다.

따라서 비대면 환경에서는 구성원 간에 서로에 대해 이해하고 존중하는 마음, 즉 감성지능 (Emotional Intelligence)을 더욱 필요로 합니다.

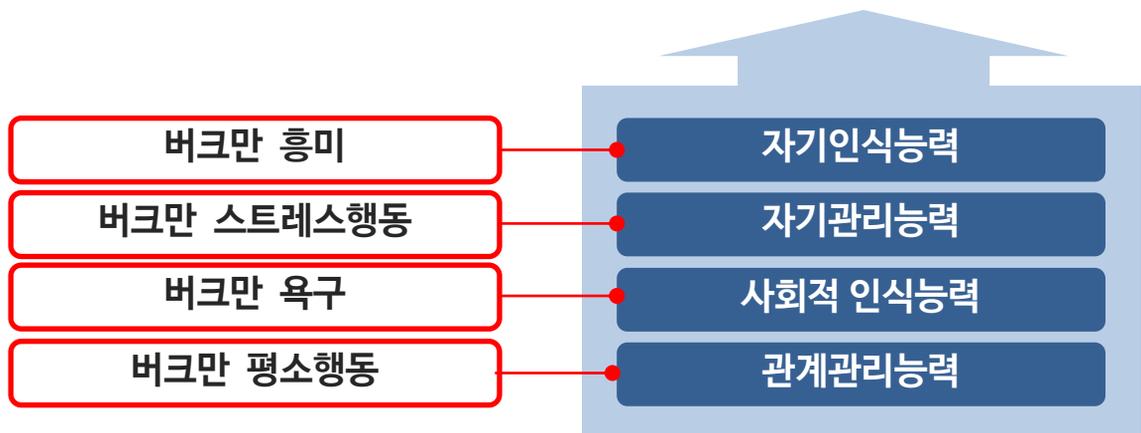
감성지능은 어떻게 개발하나요?

감성 지능은 자신의 감정과 타인의 감정을 식별하고 관리 할 수 있는 능력으로서 감성지능이 높으면 대인관계에 긍정적인 영향을 미칩니다. 그러면 감성지능은 어떻게 개발하나요?

우선 ‘나’에 대한 인식과 타인은 나와 어떻게 다른지 인식하는 것이 출발점이 됩니다.

버크만진단은 ‘나’와 타인의 감정 및 대인관계에 영향을 미치는 내가 좋아하는 활동, 내가 타인에게 기대하는 것, ‘나’의 행동(평소 및 스트레스 상황에서의)이 ‘나’와 타인의 감정과 관계에 어떤 영향을 미치는지 인식하는데 매우 효과적인 도구입니다.

〈 버크만 척도와 골먼의 감성지능모델 〉



버크만 진단을 활용한 팀워크숍은 나에 대한 인식, 팀 구성원에 대한 인식의 창을 여는 계기가 될 뿐만 아니라, 구성원들의 특성이 대인관계에서 어떤 역동을 가져오는지 깨달음을 줍니다.

이러한 사회적 인식은 서로 존중하고 배려하는 팀 문화를 조성하여 비대면 환경에서도 동료들과의 상호작용과 심리적 안전감을 배양하여 업무 몰입과 팀 응집력을 이루어내어 성공하는 조직을 만들어 낼 것입니다.

