

스티븐 코비 <성공하는 사람들의 7가지 습관>중 대인관계의 승리를 융합한 디자인씽킹의 새로운 P.E.T. 모델링 적용에 관한 연구

조운혁

The Study of Newly Applied P.E.T. Modeling Application which fused the Public Victory with Design Thinking in '<The 7 Habits of Highly Effective People> Stephen R. Covey et al.'

Yun Hyuck JOE(jyh@dcomfuny.com)

디컴퍼니,사)부산정보기술협회 디자인씽킹 태스크포스(TF)

Key Words : Design Thinking(디자인씽킹), Mind Set(마인드셋), Stephen R. Covey(스티븐코비), The 7 Habits of Successful People(성공하는 사람들의 7 가지 습관), P.E.T. Modeling(P.E.T 모델링)

1. 서론

변화하고 있다.

제 4차 산업혁명의 전환기에 이르러 급속한 기술적, 경제적 발전에 따른 사회적 리더십을 갖춘 인재가 지향되고 있다. 정부를 비롯한 수많은 기업과 대학에서 맞춤형 인재에 대해 언급하고 있지만 실제로 제 4차 산업혁명이 필요로 하는 협력적 이해관계에 도달하지 못하고 있다. 효과적인 자기리더십을 활용 할 수 있는 대표적인 저서로 스티븐 코비 <성공하는 사람들의 7가지 습관>이 있다.

습관 단계 중 1~3단계가 말하는 자기주도적 리더십 영역이 가지고 있는 자신의 내면 속 공감능력을 공감 지능(EQ)의 정량적 지수로 인지 시키고 5단계 “먼저 이해하고 다음에 이해시켜라”, 6단계 “시너지를 내라”, 7단계 “끊임없이 쇄신하라”가 제시하는 공감적 경청을 통해 발현되는 시너지 효과 및 그 결과로 인한 신체적(PQ), 정신적(IQ), 사회적(EQ), 영적(SQ) 차원에서의 쇄신이라는 결과 도출을 하고 있다. 미국 스탠퍼드 대학 디스쿨의 디자인 씽킹 5단계 프로세스 중 E(Empathy/공감하기), P(Prototype/프로토타입), T(Test/테스트)에 이는 융합된다.

본 연구에서는 디자인 씽킹이 지향하는 마인드셋 중 일부인 낙관적, 급진적 협력, 공간적 디자인을 적용할 용이한 모델링을 제시한다. 자기주도적 리더십에 국한하지 않는 창조적 협력관계에 작은 밑거름으로 사료된다. 이에 협력적 이해관계의 새로운 P.E.T. 모델이 본 연구에 제시되었다.

2. 본론

2.1 제 4차 산업혁명이 요구하는 인재상

주요 선진국들은 제 4차 산업혁명의 출발선상에 있고 대한민국도 정부, 기업, 대학에서 산업의 변화에 맞게 투자를 하고 있다. 기존의 산업혁명과는 다르게 미래를 전망하지 못할 만큼 빠른 변화와 기술혁신에 의해 창의적 인재라는 기준을 새롭게 정립해볼 필요성이 대두된다.

기존의 일하는 방법과소비자의 욕구, 의식주 생활의 변화 등 시대에 따른 기업들의 재직근로자 대상 교육훈련내용도

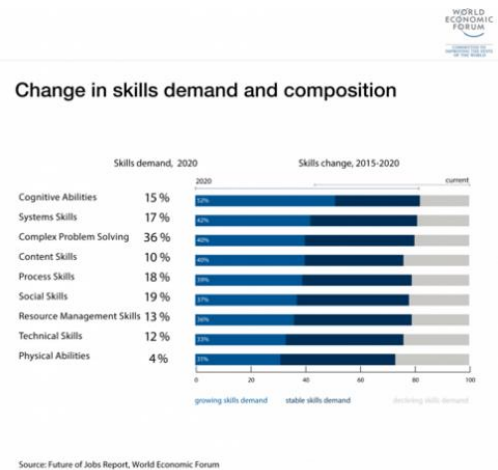
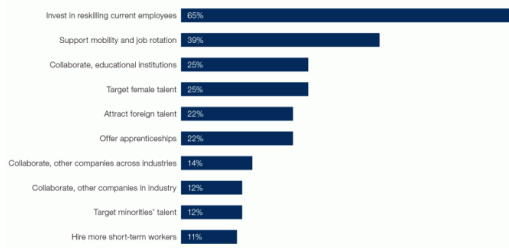


Fig. 1 2020년에 요구되는 능력 <직업의 미래 보고서>, 세계경제포럼

세계경제포럼에서 발표한 <직업의 미래 보고서>를 통해 2020년에 필요한 역량을 수치화하여 그 중 상위 3가지 필요능력은 다음과 같다. 첫째, ‘복잡한 문제 해결능력’, 둘째, ‘사회적 기술’, 셋째, ‘프로세스 기술’이 해당된다. 이는 디자인 씽킹에서 인간중심디자인(Human-Centered Design)이 이러한 필요능력과 유사한 모습을 보이고 있다. 따라서, 앞으로 몇년간 산업 변화에 디자인 씽킹 방법론이 아주 중대한 역할을 할 것으로 예측된다.

하위에 위치한 육체적 능력, 콘텐츠 기술, 기술적 능력 등 현행으로 사용되는 능력들이 점차 가치 하락으로 인한 사회적 변화가 예상된다. 따라서 기업과 조직원들은 새로운 인재상에 걸맞는 대처가 필요할 것으로 사료된다.

Figure 13: Future workforce strategies, industries overall
Share of respondents pursuing strategy, %



Source: Future of Jobs Survey, World Economic Forum.
Note: Names of strategies have been abbreviated to ensure legibility.

Fig. 2 미래노동력전략을 위한 우선과제, 세계경제포럼

세계경제포럼 보고서(2016)에서 제 4차 산업혁명에서 예상되는 기업들의 혁신 전략으로, 현 재직 중인 직원 대상 재교육에 투자를 하는 것을 최우선으로 선택하고 있다. 그로 인해 더 많은 인원이 인재 개발에 참여할 가능성이 더 크다. 동일하게, 모든 산업군에서 현 직원의 재교육에 투자할 필요성이 사료된다.

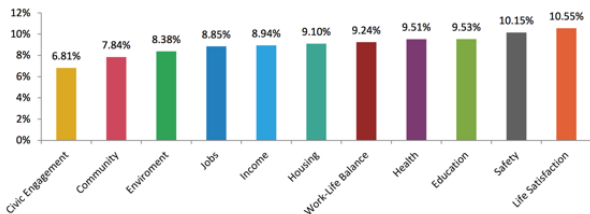


Fig. 3 OECD, How's Life in Korea? OECD Better Life Initiative, 2016.

세계경제포럼에서 확인한 데이터와는 별개로 2016년 OECD의 국내 조사 결과, 우리나라 '삶의 질 수준'은 27위에 불과했으며, 대한민국 국민 삶의 우선순위 1위는 '삶의 만족도'인 것으로 나타났다. 삶의 질을 중시하는 사회로 그 트렌드가 변화되고 있고 삶의 질을 중시하는 가치 변화는 직업을 대하는 태도 또한 변화 시킨다. 즉, 사회에서 요구하는 직업을 택하거나 기존에 주어진 기회를 택하는 것 대신, 자신의 만족을 위해 다양한 분야의 직업을 찾고자 하는 경향이 늘고 있다.

경제적 풍족의 감소에도 불구하고, 여가 중심의 가치를 시간적 여유가 있는 일로 전환하여 편안함을 추구하는 다운시프트(downshift) 현상도 관련이 있다.

이러한 개인 삶의 변화는 기업이 원하는 인재상과는 괴리가 존재하지만 삶의 질 향상에 대한 욕구는 직업에 대한 태도 변화, 새로운 일자리 창출, 그리고 또 다른 도약지점이라고 볼 수 있다.

재직자를 대상으로 기업교육이 단순 직무에 해당하는 교육 뿐만 아니라 개인의 마음가짐을 변화시킬 수 있는 마인드셋 교육을 동반하고 건강한 삶을 유지시킬 수 있는 교육으로 변화하여 그러한 조직원들의 새로운 마음가짐 변화를 통한 새로운 산업 분야로 확장, 더 많은 일자리와 수익을 창출할 것으로 전망된다.

새롭게 확장되는 산업군을 이해하는 인간중심디자인 방법론인

디자인 씽킹이 주요 방법론으로 사용되어 콘셉디자인에 활용될 수 있다.

2.2 스탠포드 디스쿨의 마인드셋

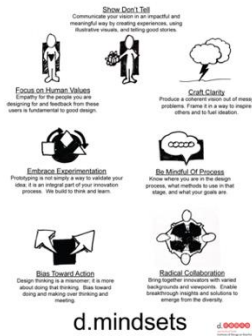


Fig. 4 스탠포드 디스쿨(d.school) 마인드셋(d.mindsets)

디자인 씽킹 프로세스에서는 '사람의 가치에 중점을 두기', '말하기 보다 보여주기', '실험적인 시도를 용인하기', '과정 자체를 중시하기', '행동' 중심적 사고, '혁신적 협력관계', '명료한 의사전달' 과 같은 협력적 이해관계에 해당하는 마인드셋이 존재한다. 하지만, 보편적인 국내교육체계를 통한 학습자에게는 이러한 서양식 마음가짐의 변화가 필요에 의해 전환되는 경우는 드물다.

따라서 조직을 위한 급진적인 변화보다 스스로를 위한 변화와 이를 체득할 수 있도록 우선적으로 마인드셋을 할 수 있도록 하는 학습의 필요성이 있다.이 방법을 스티븐 코비의 저서 '성공한 사람들의 7가지 습관' 에서 말하는 내면의 변화를 시작으로 논증하고자 한다. 대인관계에서 승리하는 방법을 디자인 씽킹 프로세스에 융합 적용하여 디자인적 사고를 하기 이전 교육생들이 자신과 타인의 감성 지능(EQ)을 먼저 이해하고 활용하는 마인드셋 구축으로 제 4차 산업혁명이 말하는 인재상으로 나아가기 위한 모델링을 제시한다.

2.3 성공하는 사람들의 7가지 습관과 디자인 씽킹 프로세스의 유사성

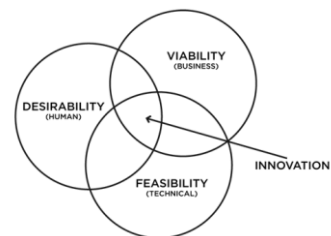


Fig. 5 팀브라운, 혁신의 3요소

디자인 씽킹 전문가이자 IDEO사의 CEO인 팀브라운은 혁신하기 위한 요소를 정의하기를 사람, 비즈니스, 기술로 세가지가 만났을 때 혁신이 있다고 한다. 그러한 혁신에는 가치가 있으며,

시장성이 있고 실현 가능해야 한다.

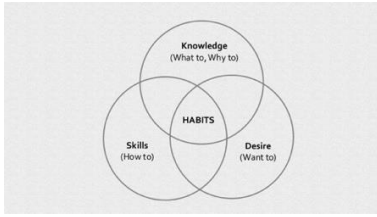


Fig. 6 효과적인 습관 (내면화된 원칙과 행동방식)

스티븐 코비가 말한 습관에 대한 정의는 인식(knowledge), 기량(Skill), 욕구(Desire)의 혼합체다. 인식, 기량, 욕구에 대한 이해를 통한 요구사항, ‘왜 해야 하는지’, ‘어떻게 해야 하는지’, ‘왜 하고 싶어하는지’로 구성된 패러다임, 방법, 동기 등이 결합되어 한 개인의 습관을 결정한다. 낡은 패러다임을 가지고 있다면 그 사람의 습관마저도 개인 및 대인관계의 효과성이 좋지 않은 결과를 가져올 수 있다. 이러한 모델은 앞서 보았던 혁신의 3요소와 유사한 패턴을 보인다는 것을 유효하게 확인 할 수 있다.

따라서, 개인 또는 조직이 가진 습관이 가진 패러다임, 방법, 동기 등을 파악하고 새로운 차원의 모델로 변화하여 나선형 성장적 관점을 기업 혁신요소로 활용할 수 있을 것으로 보인다.



Fig. 7 인간의 4가지 지능

인간의 특성은 4가지 요소로 구성되어 있고 신체 지능(PQ), 지적 지능(IQ), 감성 지능(EQ), 영적 지능(SQ)을 갖는다. 영적 지능의 경우는 그 외의 3가지 지능의 교집합을 통해 발현되는데 대개 신체적, 지적 요건은 청소년 교과 과정에서 자주 언급되어 대부분의 사람들이 알고 있지만 감성 지능의 경우는 다른 사람들과 성공적으로 소통할 수 있는 능력이자 자기인식, 공감에 대한 감각을 나타내며 우뇌는 창조적이고 직관적, 감각적인 영역으로, 감성지능 또한 우뇌의 기능에 해당 된다.

개인 신체의 건강, 좌뇌의 분석적이고 논리적 사고에 관여하는 지적 지능은 수치상으로 파악하여 개인의 성공전략으로 활용하는 경우가 존재한다. 그러나, 개인의 감성 지능 또는 공감 능력을 수치화하여 자신이 타인들과 어떻게 관계를 형성할 수 있는지 알고 있는 사람은 드물다.

감성 지능은 기업의 리더뿐만 아니라 대학, 학교의 교사, 학부모 층에서 가장 관심도를 높여야 할 부분이다.

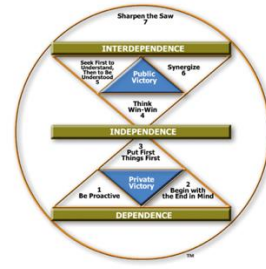


Fig. 8 성공하는 사람들의 7가지 습관 다이어그램

스티븐 코비의 성공하는 사람들의 7가지 습관은 기본적으로 스스로에 대한 이해와 타인과의 공감을 통해 이루어지는 습관이 자 개인의 승리에 해당되는 3가지 습관(선택할 자유, 선택, 실행) 이 대인관계의 승리에 해당되는 3가지 습관(존중, 이해, 창조)에 선행하고 6가지 습관을 체신하기 위한 7번째 습관으로 구성되어 있다. 경영자, 교수, 성직자, 대학생, 지식인들이 이 방법을 활용하여 오랫동안 많은 ‘내면에서 시작하여 외면으로 향하는’, 다시 말해 본인이 이해한 타인을 이해시키는 접근방법을 사용하고 있다. 그러나 방대한 교육량으로 학습에 있어 접근 용이성이 떨어진다.

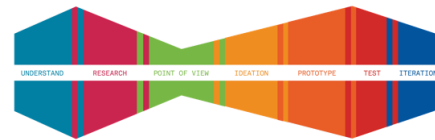


Fig. 2 스탠포드 디스쿨의 디자인 씽킹 더블다이아몬드 다이어그램

스탠포드 디스쿨의 디자인씽킹 프로세스는 먼저 타인(User)의 문제에 대한 이해(Understand)와 공감(Empathize)을 통해 문제를 해결해나가는 인간중심디자인(Human-Centered Design)의 문제해결방법론이다. 디자인 씽킹은 창의적이고 공감적인 사람이 될 수 있도록 유연하고 생산적인 마인드셋을 가질 수 있도록 결과보다 과정을 중요시하고 있다. 일련의 과정을 거치며 탄생된 결과물을 사용자에게 피드백을 받아 수정을 하며 사용자들이 선호하는 것과 선호하지 않는 것들을 확실히 깨우쳐 배울 수 있게 한다.

2.3 P.E.T 모델 프로세스



Fig. 10 본 논문에서 제안하는 P.E.T. 모델 프로세스

1) 감성 지능(EQ)에 대한 이해와 활용

디자인 씽킹 프로세스는 공감하기(Empathize)로 시작하고 있는데 디자인 씽킹을 참여한 사람들은 대부분 공감에 대한 일상 훈련이 되어 있지 않아 워크숍을 진행하는 경우 공감과 감성을 사용하는데 있어 난감해하는 경우가 종종 발생하고 있다.

그러한 문제해결을 성공하는 사람들의 7가지 습관 중 1~3단계 습관인 자기주도적 리더십 영역과 4단계인 '승-승을 생각하라'를 참고하여 자신이 어떠한 감성을 가지고 있고 어떠한 질문과 대답에 강한 통찰(Insight)을 가지고 있는지 우선적으로 살펴볼 필요가 있기에 감성 지능(EQ)을 수치화하여 파악하는 E(Emotional Quotient) 단계를 제시한다.

개 개인의 감성과 공감 수준을 이해한다면 사용자(User)와 참여자간의 더욱 질 높은 질문과 통찰을 얻을 수 있다.



Fig. 10 감성지능(EQ) 검사결과표

2) 감성 지능(EQ) 정의를 통한 포지셔닝(Positioning) 설정

디자인 씽킹 프로세스 중 프로토타입(Prototype) 단계에 대인관계 리더십 영역인 5단계 “먼저 이해하고 다음에 이해시켜라.” 6단계 “시너지를 내라.”의 단계를 융합한 P(Positioning) 단계를 제시한다.

P.E.T 모델링 중 P단계에서 임의로 팀원 내 관찰자, 면담자, 서기, 촬영자 등 디자인 씽킹 프로세스를 진행하는 데 있어 프로젝트 수행을 진행하는 각자의 역할을 결정하는 것이 아니라 실제 P.E.T 프로세스 단계를 통하여 나온 감성지능의 결과를 활용하여 각자가 원활한 역할을 수행할 수 있는 역할을 분담한다.

팀원내 감성 지능 중 소통능력이 가장 탁월한 사람이 면담자가 되고 감성 지능 결과에서 경청능력이 뛰어난 사람이 관찰자가 되는 형태이다.

3) 반복을 통한 공감 능력과 감성 지능의 성장

마지막 단계인 T단계에서는 마지막 습관인 “끊임없이 쇠신하라.”를 응용하여 프로세스 진행에 참여한 사람이 공감적, 감성적 디자인을 진행할 수 있는 인성 형성을 할 수 있도록 한다.

현재 보편화 되어있는 디자인 씽킹 5단계 프로세스가 시작하는 “공감하기” 단계에서 사용자가 가진 문제에 대해 정확한 공감이 이루어지지 못한다면 실제 아이디어를 내고 프로토타입을 거쳐 테스트 단계까지 일련을 과정을 모두 거치게

되어도 실제 해당되는 결과물 도출이 어렵다. 프로세스에 집중하기보다 “정말로 원하는 게 무엇인가?”, “제대로 고객과의 공감을 하고 있는가?”에 대한 문제를 우선적으로 해결하는 것이 이루어져야 디자인 씽킹을 통한 혁신의 결과물이 창출될 수 있다.

그렇기에 T단계에서는 사용자와의 명확한 공감과 감성의 교감을 위한 훈련(Training)을 실시하고 필요 시 이전 프로세스로 돌아가 반복 또는 변화 해본다.

3. 결론

본 연구에서 제시한 “P.E.T. 모델링”은 실제 다양한 분야에서 디자인 씽킹 프로세스를 활용하고 있는 전문가들이 말하는 것과 연관된 장점이 있다. 방법론을 정확히 따르는 것보다, 실제로 그 사용자가 가진 문제에 공감하고 문제해결에 대한 통찰(Insight)을 얻었는가에 대한 중요성이 대두된다. 결과적 후기와 대학과 기업에서의 다양한 경험과 교육후기 등이 참고되었다. 그 결과, 주입식 교육에 특화 되어있고 자발적 리더십과 공감능력이 특별히 발달되지 못한 한국의 문화를 고려하는 것이 중요하다고 사료된다.

디자인 씽킹 프로세스 기반의 공감 및 감성 지능 향상을 위한 방법론이다. 향후 국내 디자인 씽킹을 비롯한 공감과 감성 지능 관련 전문가들과 지속적인 교류를 통하여 디자인 씽킹 프로세스를 적용하기에 앞서 자신의 감성 지능을 이해하는 것이 우선시된다.

위에 앞서, 이를 발달시켜 인간중심디자인을 적용하는 문제해결에 있어서 제 4차 산업혁명이 필요로 하는 협력적 이해관계를 실현할 수 있다. 그리고 대학과 기업의 교육과 혁신에 있어 활용되기를 기대한다.

이 연구의 한계점으로는, 감성 지능을 정량적 결과물 뿐만 아니라 감성 성향을 현재 보다 더 구체화하고 다양하게 나누어 활용 할 수 있도록 추가 연구할 필요성이 사료된다.

이를 기반으로 실제 효과 성을 검증할 인류 통계학적 필요성이 있다고 본다. 따라서 추가 연구를 감성 지능 관련 전문가와 디자인 씽킹 전문가와 함께 추진하는 바를 주문한다.

References

- (1) Klaus Schwab (2016). “The Fourth Industrial Revolution.”
- (2) Stephen R. Covey (1989). “The Habits of Highly Effective People.”
- (3) Stephen R. Covey (2004). “from Effectiveness to Greatness The 8th HABIT”
- (4) <http://www.oecd.org/statistics/Better-Life-Initiative-country-note-Korea.pdf>
- (5) <https://researchasdesign.com/what-is-design-thinking/>
- (6) <https://www.ideo.com/pages/design-thinking>
- (7) <http://schoolofdesignthinking.echos.cc/cursos/design-thinking-experience/>
- (8) PECS EQ Test, Global Soft Consulting