

인 간 관 계

Human Relationship



목 차

- 인간관계의 기본원칙
- 직장에서의 인간관계
 - 상사와의 업무 관계
 - 내방객과의 업무 관계
 - 상사의 부하 및 타 부서와의 관계
 - 선후배 및 동료와의 관계
- 스트레스 관리





기본 원칙

- 다른 사람들에게 순수한 관심을 기울인다
- 인간 관계의 황금률을 실천한다
- 상대방의 말을 경청하라
- 자신이 VIP라는 느낌을 갖도록 대하라
- 칭찬과 감사의 말을 아끼지 않는다
- 평소 상대방의 감정 계좌에 호의를 쌓아 둔다
- 인간관계 네트워크를 꾸준히 관리한다
- 서로 주고받는 관계가 되어야 한다





인간관계의 황금률(Golden Rule)

“네가 남에게 바라는 대로 남에게 해 주어라.”

“네가 싫어하는 것은 다른 사람에게 하게 하지 마라.”

처지를 바꾸어 생각한다는 ‘역지사지(易地思之)’





감정 계좌

- 감정 계좌에 저축 = 친절, 공손, 정직, 약속 지킴
 - 감정 계좌 잔고 바닥 = 불친절, 무례, 불성실, 독단적
 - 일상적으로 접촉하는 사람과의 감정 계좌는 더 규칙적 저축 필요
- 왜냐하면 일상적 상호작용에서 자신도 모르는 사이에 자동 인출이 발생하기 때문





비서의 인간관계 기본원칙으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상대방의 관심사, 취미 등에 관해 대화를 시작하면서 업무 문제로 대화를 이어간다면 좀 더 부드럽게 업무를 해결할 수 있다.
- ② 고객과 상담하거나 고객 업무 처리 중에는 긴급한 다른 업무가 아니면 고객에 집중하도록 한다.
- ③ 정보, 인적 네트워크 등 자신이 나눌 수 있는 것을 함께 공유 하고 경조사도 챙겨준다면 인간관계는 더욱 돈독해질 것이다.
- ④ 대화 시 내가 상대방에게 전해야 하는 내용 위주로 대화를 주도한다면 훨씬 더 우호적이고 신뢰가 가는 인간관계를 구축할 수 있다.





비서의 인간관계 기본원칙으로 가장 적절하지 않은 것은? 4

- ① 상대방의 관심사, 취미 등에 관해 대화를 시작하면서 업무 문제로 대화를 이어간다면 좀 더 부드럽게 업무를 해결할 수 있다.
- ② 고객과 상담하거나 고객 업무 처리 중에는 긴급한 다른 업무가 아니면 고객에 집중하도록 한다.
- ③ 정보, 인적 네트워크 등 자신이 나눌 수 있는 것을 함께 공유 하고 경조사도 챙겨준다면 인간관계는 더욱 돈독해질 것이다.
- ④ 대화 시 ~~내가 상대방에게 전해야 하는 내용 위주로 대화를 주도한다면~~ 훨씬 더 우호적이고 신뢰가 가는 인간관계를 구축할 수 있다.

* 해설

상대방의 말을 **경청**하고 상대방이 자신에 대해 말하도록 하라. 내가 상대방에게 전해야 하는 내용 위주로 하는 것 보다는 경청하는 것이 인간관계의 기본원칙이다.





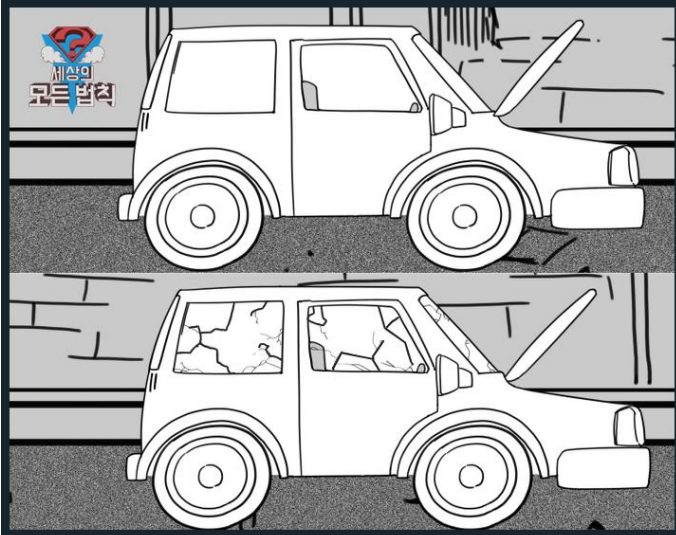
상사와의 업무 관계

존경과 신뢰의 관계

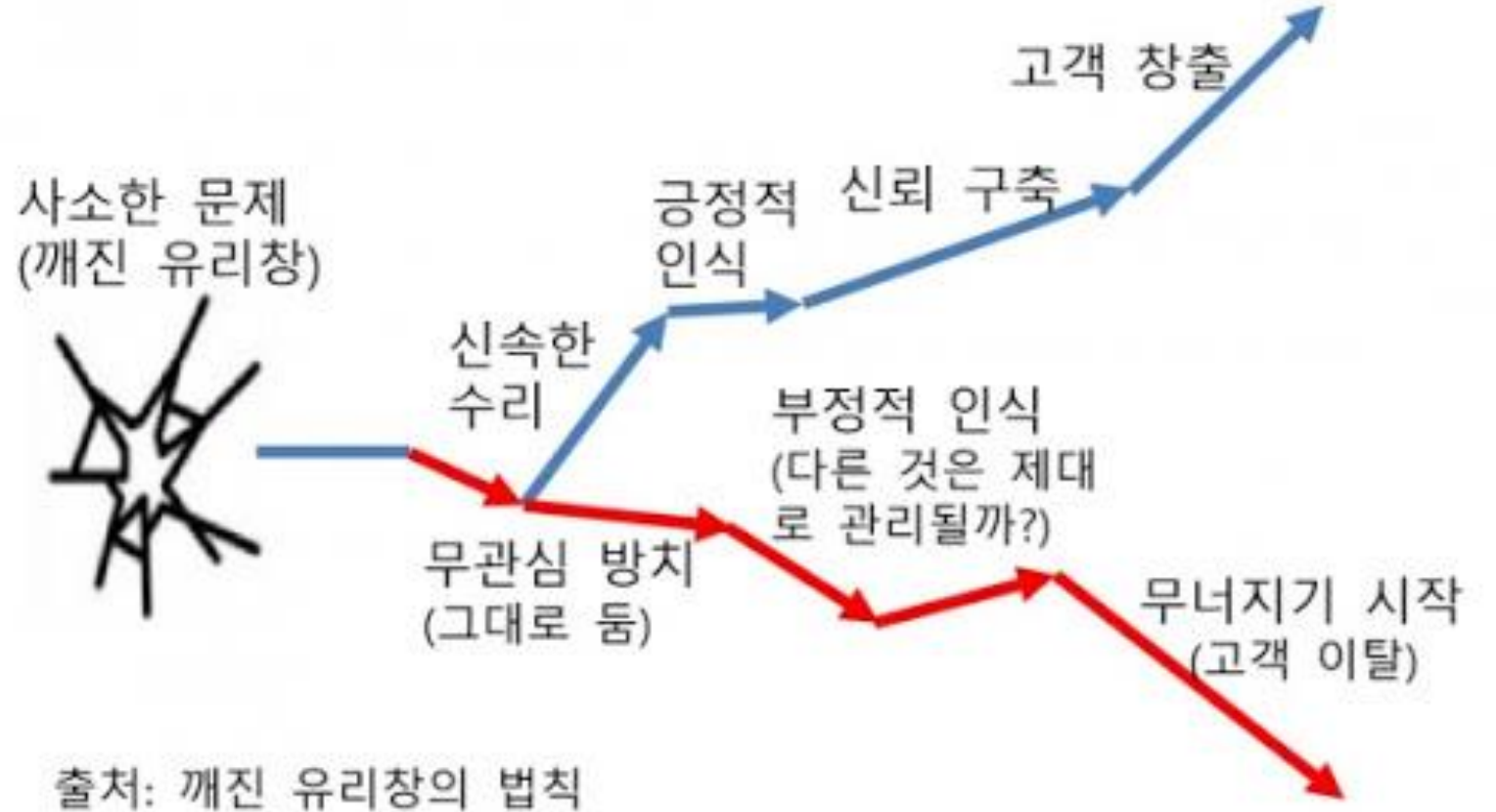




깨진 유리창 법칙



범죄가 빈번한 골목에 두 대의
자동차를 일주일간 방치해 두는데요
한 대는 보닛만 열어놓고, 다른 한 대는
창문을 조금 깬 상태로 놓았습니다



출처: 깨진 유리창의 법칙

유리창이 깨진 차를 길거리에 그대로 방치하면
사회의 법과 질서가 지켜지지 않는다는 것으로
인식되어 더 큰 범죄로 이어질 가능성이 높다는 것





상사와의 인간관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사와 비서의 관계는 존경과 신뢰의 관계라고 말할 수 있는데, 신뢰관계는 하루 아침에 형성되는 것이 아니라 평소의 행동이나 업무처리를 통하여 쌓아 나간다.
- ② 상사의 신뢰를 얻기 위해서는 상사의 업무나 성격을 잘 이해하고 항상 상사의 입장에서 생각하고 행동하는 것이 필요 하다.
- ③ 상사의 단점을 사내 동료들이나 다른 사람들에게 말할 필요도 없지만 다른 사람들이 상사의 단점을 말할 때도 비서가 굳이 적극적으로 대응할 필요는 없다.
- ④ 비서는 상사가 대내외적으로 빛나 보일 수 있도록 묵묵히 뒤에서 상사를 보좌할 때 상사와 좋은 신뢰관계가 형성된다.





상사와의 인간관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 3

- ① 상사와 비서의 관계는 존경과 신뢰의 관계라고 말할 수 있는데, 신뢰관계는 하루 아침에 형성되는 것이 아니라 평소의 행동이나 업무처리를 통하여 쌓아 나간다.
- ② 상사의 신뢰를 얻기 위해서는 상사의 업무나 성격을 잘 이해하고 항상 상사의 입장에서 생각하고 행동하는 것이 필요 하다.
- ③ 상사의 단점을 사내 동료들이나 다른 사람들에게 말할 필요도 없지만 다른 사람들이 상사의 단점을 말할 때도 비서가 ~~곧바로 적극적으로 대응할 필요는 없다.~~
- ④ 비서는 상사가 대내외적으로 빛나 보일 수 있도록 묵묵히 뒤에서 상사를 보좌할 때 상사와 좋은 신뢰관계가 형성된다.

* 해설

비서는 상사의 성격 특성과 장점 및 단점을 파악하여 상사의 장점을 높이고 단점을 보완하는 방식으로 보좌하도록 한다.





다음 중 비서가 상사와의 원만한 관계를 위해 취한 행동으로 가장 적절한 것은?

- ① 비서는 상사에게 비서의 업무처리방법, 성격, 업무역량, 취미 등을 미리 알려 주어 상사가 업무 지시 때 참고할 수 있도록 한다.
- ② 비서는 상사에게 단점이 있다면 비공식 자리에서 상사에게 조심스럽게 알려 드린다.
- ③ 비서는 상사에게 바른 정보를 제공할 수 있도록 다양한 채널을 유지한다.
- ④ 비서는 회사 구성원들에게 상사의 단점이나 상사가 싫어 하는 부분을 알려주어 결재 시 참고할 수 있도록 조정 역할을 한다.





다음 중 비서가 상사와의 원만한 관계를 위해 취한 행동으로 가장 적절한 것은? 3

- ① 비서는 상사에게 비서의 업무처리방법, 성격, 업무역량, 취미 등을 미리 알려 주어 상사가 업무 지시 때 참고할 수 있도록 한다. (해설: 상사의 업무 처리방법, 성격 등을 파악해서 상사를 보좌할 때 참고하도록 한다.)
- ② 비서는 상사에게 단점이 있다면 비공식 자리에서 상사에게 조심스럽게 알려 드린다. (해설: 상사의 단점을 보완하는 방식으로 보좌한다.)
- ③ 비서는 상사에게 바른 정보를 제공할 수 있도록 다양한 채널을 유지한다.
- ④ 비서는 회사 구성원들에게 상사의 단점이나 상사가 싫어 하는 부분을 알려주어 결재 시 참고할 수 있도록 조정 역할을 한다. (해설: 상사의 단점을 보완하는 방식으로 보좌한다.)





입사 후 상사와 올바른 인간관계를 위한 비서의 행동으로 가장 부적절한 것은?

- ① 정형화된 업무의 처리 방법을 우선으로 익혀 업무 처리 속도를 높인다
- ② 상사의 업무 스타일을 파악하기 위해서 상사의 업무 방식을 주의 깊게 본다.
- ③ 상사의 성격을 파악하여 단점을 보완할 수 있는 개선책을 상사에게 제시한다.
- ④ 조직 내에서 상사의 위치를 파악하기 위하여 조직도를 숙지한다.





입사 후 상사와 올바른 인간관계를 위한 비서의 행동으로 가장 부적절한 것은? 3

- ① 정형화된 업무의 처리 방법을 우선으로 익혀 업무 처리 속도를 높인다
- ② 상사의 업무 스타일을 파악하기 위해서 상사의 업무 방식을 주의 깊게 본다.
- ③ 상사의 성격을 파악하여 단점을 보완할 수 있는 개선책을 상사에게 제시한다.
- ④ 조직 내에서 상사의 위치를 파악하기 위하여 조직도를 숙지 한다.

* 해설

비서는 상사의 성격 특성과 장점 및 단점을 파악하여 상사의 장점을 높이고 단점을 보완하는 방식으로 보좌하도록 한다.





내방객과의 업무 관계

(1) 비서는 회사의 첫인상

비서는 회사를 방문하는 손님에게 그 조직과 상사에 대한 첫인상을 주게 된다. 전화를 받거나 손님을 응대할 때에 항상 마음에서 우러나오는 친절함과 상대를 위한 배려의 자세를 보인다면 고객들은 그 조직에 대하여 좋은 인상을 가지게 된다. 또한 그러한 인상은 회사 전체의 신용을 좋게 한다든가, 거래를 호전시키거나 하여 조직의 성과에까지 영향을 미친다. 따라서 자신이 아무리 바쁘고 힘들더라도 내색하지 않고 항상 미소와 예의 바른 태도로 대하여야 한다.

(2) 손님을 차별하지 않는 공평한 대우

손님을 응대하는 입장에서는 손님을 공평하게 대우하는 것이 필요하다. 낮익은 손님에게는 신경을 써서 먼저 안내하고 처음 온 손님을 뒤로 돌리거나, 외국인 손님은 아주 친절히 대하고 내국인 손님에게는 불친절하게 응대하거나 하는 행동은 삼가야 한다. 또한 옷차림으로 사람을 판단해 상대방을 기분 나쁘게 하는 일이 없도록 하여야 하며, 모든 손님에게 한결같은 친절한 마음으로 성의껏 응대하면 자신에게도 그에 대한 평가와 보상이 돌아오게 된다.





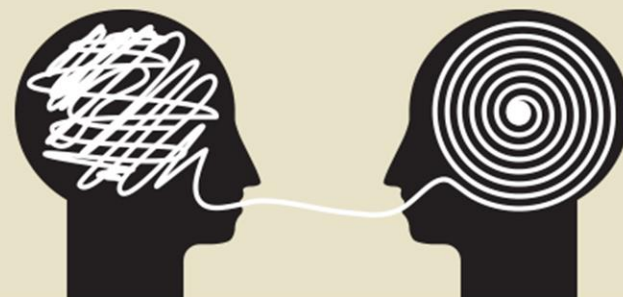
상사의 부하 및 타 부서와의 관계

비서는 상사와 상사의 부하 간에 연락 책임을 맡는 일이 많은데, 상사의 지위가 높다고 상사의 권위를 내세워서 안 된다. 상사로부터는 명령이지만 비서가 전달하는 경우에는 정중함과 임기응변적인 재치가 있어야 한다.

예를 들어, “총무과장에게 곧바로 이 서류를 만들도록 하라.”고 상사로부터 지시가 있는 경우 “이 서류를 지금 바로 만들어 주세요. 사장님이 급하신 모양입니다.”라고 하기보다는 “사장님께서 가능하시면 이 서류를 빨리 작성해 주셨으면 하고 말씀드립니다.”라고 전하는 것이 좋다.

비서는 경영층과 연결되어 있기 때문에 다른 사람의 입장에서는 일종의 거리감을 가지기 쉽다. 상사의 부하 또는 직접 접촉이 없는 부서에 소속한 사람들도 회사 내에서 마주치면 먼저 자신을 소개하고 인사하는 것이 좋다. 그러나 다른 부서의 사람들과 지나치게 가까워져서 상사에 관한 내용이나 업무에 관한 정보 등을 모두 털어놓는 행동은 삼가야 한다. 때에 따라서는 비서가 굉장히 바쁠 때 다른 부서에 도움을 청할 수도 있다. 주고받기(give & take)임을 잊지 말고 도울 시간과 여건이 되는 한 기쁜 마음으로 도우면 나중에 결국은 내게 돌아온다.

눈치 보지 말라 vs 눈치껏 해라



눈치란?

상대의 마음을 상황에 미루어 알아내는 것으로,
대화가 아니라 표정이나 억양 등을 보고
상대의 마음을 직관적으로 파악하는 것을 말합니다.

삼성화재 NEWS





비서의 인간관계에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은?

- ① 비서는 상사, 외부 손님, 직원 모두에게 친절하게 대하여야 한다.
- ② 비서는 상사의 개인적 특성이나 업무 방식을 잘 이해하고 상사의 입장에서 생각하고 행동하여야 한다.
- ③ 비서는 상사의 지시를 전달할 때, 상사의 권위를 내세워 신속하게 처리한다.
- ④ 비서실에 여러 명의 비서가 있을 때는 서로를 존중하며 협력한다.





비서의 인간관계에 대한 설명으로 가장 부적절한 것은? 3

- ① 비서는 상사, 외부 손님, 직원 모두에게 친절하게 대하여야 한다.
- ② 비서는 상사의 개인적 특성이나 업무 방식을 잘 이해하고 상사의 입장에서 생각하고 행동하여야 한다.
- ③ 비서는 상사의 지시를 전달할 때, ~~상사의 권위를 내세워~~ 신속하게 처리한다.
- ④ 비서실에 여러 명의 비서가 있을 때는 서로를 존중하며 협력한다.

* 해설

비서는 상사와 상사의 부하 간에 연락 책임을 맡는 일이 많은데, 상사의 지위가 높다고 상사의 권위를 내세워서는 안 된다. 상사로부터는 명령이지만 비서가 전달하는 경우에는 정중함과 임기응변적인 재치가 있어야 한다.





비서의 인간관계 자세로 가장 적절한 것은?

- ① 직장에서의 인간관계는 기본적으로 기브 앤 테이크(give and take)가 바탕이 되므로 상대방에게 베푼 만큼 받도록 한다.
- ② 조직 내에서 직원들이 상사에 대해 좋은 이미지를 가질 수 있도록 조직원들의 단체 대화방에 상사의 좋은 점을 자주 올린다.
- ③ 조직에서 어려움을 겪는 조직 구성원의 상황을 알게 된 경우 상사에게 관련 내용을 보고한다.
- ④ 상사에게 직접 보고하는 부서장님과 좋은 관계를 유지하기 위해 부서장님이 필요로 하는 정보를 적극적으로 제공한다.





비서의 인간관계 자세로 가장 적절한 것은? 3

- ① 직장에서의 인간관계는 기본적으로 기브 앤 테이크(give and take)가 바탕이 되므로 상대방에게 베푼 만큼 받도록 한다. (해설: 상대방에게 베푼 만큼 받도록 한다는 것이 아니라, 받으면 베푼다는 것이 인간관계의 기본원칙이다.)
- ② 조직 내에서 직원들이 상사에 대해 좋은 이미지를 가질 수 있도록 직원들의 단체 대화방에 상사의 좋은 점을 자주 올린다. (해설: 단체 대화방에 자주 올리는 것은 적절한 방법이 아니다.)
- ③ 조직에서 어려움을 겪는 조직 구성원의 상황을 알게 된 경우 상사에게 관련 내용을 보고한다.
- ④ 상사에게 직접 보고하는 부서장님과 좋은 관계를 유지하기 위해 부서장님이 필요로 하는 정보를 적극적으로 제공한다. (해설: 비서 업무의 특성 상 업무 상의 정보를 제공하는데 있어서 특히 유의하도록 한다.)





다음은 비서들이 인간관계 관리에 대해 나눈 대화이다. 이 중 가장 바람직한 경우는?

- 김 비서 : “이사님, 사장님은 다음 주 수요일 만찬에 참석 못하세요.”라고 상사의 말을 그대로 전달했거든. 그런데 이사님 표정이 좀 안 좋으시더라구.
- 박 비서 : 임원 분 비서 중에 친한 동기가 있는데 허물없이 지내는 사이라 업무에 대해 많이 의논하고 힘든 일은 서로 하소연하곤 해.
- 송 비서 : 회사 내에서 들은 정보를 선별하여 필요할 경우 상사에게 되도록 객관적으로 전달하려고 해.
- 민 비서 : 회사 손님을 응대할 때 나에게 친절한 분에게 좀 더 성의를 다하게 되더라.

① 김 비서 ② 박 비서 ③ 송 비서 ④ 민 비서





다음은 비서들이 인간관계 관리에 대해 나눈 대화이다. 이 중 가장 바람직한 경우는? 3

- 김 비서 : “이사님, 사장님은 다음 주 수요일 만찬에 참석 못하세요.”라고 상사의 말을 그대로 전달했 거든. 그런데 이사님 표정이 좀 안 좋으시더라구. (해설: 상사의 지시사항을 전달할 때 정중함과 쿠션 언어의 사용과 같은 재치가 필요하다.)
- 박 비서 : 임원 분 비서 중에 친한 동기가 있는데 허물없이 지내는 사이라 업무에 대해 많이 의논하고 힘든 일은 서로 하소연하곤 해. (해설: 상사에 관한 내용이나 업무에 관한 정보 등을 모두 털어놓는 행동은 삼가야 한다.)
- 송 비서 : 회사 내에서 들은 정보를 선별하여 필요할 경우 상사에게 되도록 객관적으로 전달하려고 해.
- 민 비서 : 회사 손님을 응대할 때 나에게 친절한 분에게 좀 더 성의를 다하게 되더라. (해설: 손님을 응대 할 때는 모든 분에게 공정하게 친절하게 응대한다.)

① 김 비서 ② 박 비서 ③ 송 비서 ④ 민 비서





선후배 및 동료와의 관계

(1) 선배와의 관계

동일한 위치의 비서인 경우에는 문제가 없지만 자기보다 상위직의 비서가 있거나 비서실에 여러 명의 비서가 있을 때는 선배를 존중하는 태도가 매우 중요하다. 각 기업체에 따라 다양한 업무 처리 방법과 규정이 있는데 이것을 지키지 않고 학교에서 배운 지식이나 자신의 생각을 내세워 독단적으로 업무를 처리하는 일이 없어야 한다.

선배의 지도를 잘 받고 또 그것이 자신의 생각과 다르다고 해도 처음에는 종래의 방법에 따라서 일을 처리하고 자신이 상당한 책임을 가지고 업무를 수행할 수 있게 되었을 때 개선을 시도하는 것이 좋다. 또한 선배들 중에서 존경하고, 특히 자신이 미래에 되고자 하는 위치에 있는 인생의 선배를 직장에서 찾아 도움이나 조언을 구할 수 있다면 더욱 바람직하다.





선후배 및 동료와의 관계

(2) 동료와의 관계

동료란 같은 비서들뿐만 아니라 조직 내 비슷한 연령이나 직급의 모든 남녀 사원을 포함한다. 비서의 직무 성격상 조직 내의 고위 직급자와 주로 근무를 하다 보면 일반 직원에 대해서는 자신도 모르는 사이에 불친절하게 대하거나 혹은 불친절하게 대한다는 오해를 받게 된다.

따라서 일반 부서의 남녀 사원들과도 직장 내 모임이나 취미 활동 등을 통해서 폭넓은 인간 관계를 형성한다. 그뿐만 아니라 경비원, 운전 기사, 미화원 등 사무직원이 아닌 모든 사람들에게도 친절하게 대하고, 동료들의 요구 사항이나 고충을 필요에 따라서는 상부에 조언함으로써 중재자 역할을 할 수 있다. 누구에게서나 함께 일하고 싶은 동료로 인정받을 수 있도록 노력한다.





선후배 및 동료와의 관계

또한 동료 비서의 업무가 바쁘거나 본인과 직접 관련이 있는 부서의 업무가 바쁠 때는 자신의 업무와 상사에게 지장이 없는 범위 내에서 자발적으로 협력함으로써 자신이 바쁠 때 마찬가지로의 협조를 기대할 수 있다.

그 밖에 직장에서 동료와 바람직한 인간 관계 유지를 위하여 다음과 같은 사항에 유의하여야 한다.

- 화제를 선택해서 말하는 습관을 가진다.
- 금전 거래를 하지 않는다.
- 회사 내에서의 이성 교제는 특히 조심한다.
- 자신의 문제에 대해서 동료에게 동정을 구하지 않는다.

비서의 노동조합 가입은 반드시 상사와 상의하여 결정한다. 평소 동료들과 우호적인 관계를 유지한다면 노조원이 아니라고 하여 어떤 불이익을 당하는 경우는 없을 것이다. 노조에 참여하더라도 무의식 중에 자신의 상사를 비난하거나 회사 업무에 관한 비밀이나 정보를 이야기하지 않도록 조심하여야 한다.





비서로서 직장 내 동료와의 관계를 원활하게 유지하기 위한 방법으로 가장 적절치 않은 것은?

- ① 직장 내 동아리에 가입하여 폭넓은 인간관계를 형성한다.
- ② 필요에 따라서는 동료들의 요구사항이나 고충을 상부에 조언함으로써 중재자 역할을 한다.
- ③ 노동조합에 가입하고자 할 때에는 반드시 상사와 상의하여 결정한다.
- ④ 명확한 업무의 구분과 보안을 위해서 동료 직원의 업무에 관여하지 않는다.





비서로서 직장 내 동료와의 관계를 원활하게 유지하기 위한 방법으로 가장 적절치 않은 것은? 4

- ① 직장 내 동아리에 가입하여 폭넓은 인간관계를 형성한다.
- ② 필요에 따라서는 동료들의 요구사항이나 고충을 상부에 조언함으로써 중재자 역할을 한다.
- ③ 노동조합에 가입하고자 할 때에는 반드시 상사와 상의하여 결정한다.
- ④ 명확한 업무의 구분과 보안을 위해서 ~~동료-직원의 업무에 관여하지 않는다.~~

* 해설

또한 동료 비서의 업무가 바쁘거나 본인과 직접 관련이 있는 부서의 업무가 바쁠 때는 자신의 업무와 상사에게 지장이 없는 범위 내에서 자발적으로 협력함으로써 자신이 바쁠 때 마찬가지로의 협조를 기대할 수 있다.





비서가 직장 내에서 바람직한 인간관계를 유지하기 위한 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 입사 동기인 김 대리님께 "선배님"이라고 부르며 친근감을 표시하였다.
- ② 어떤 일을 부탁할 때 "죄송합니다만..."이라는 말로 시작하였다.
- ③ 상대방이 일하고 있는데 말을 걸 때는 책상을 똑똑 두드려 주의를 환기시켰다.
- ④ 먼저 퇴근할 때는 다른 사람들에게 방해되지 않게 말없이 조용히 퇴근하였다.





비서가 직장 내에서 바람직한 인간관계를 유지하기 위한 태도로 가장 적절한 것은? 2

- ① 입사 동기인 김 대리님께 “선배님”이라고 부르며 친근감을 표시하였다. (해설: 직장에서는 “김 대리님 ” 이라는 공식 명칭을 사용하는 것이 적절하다.)
- ② 어떤 일을 부탁할 때 “죄송합니다만...”이라는 말로 시작하였다 .
- ③ 상대방이 일하고 있는데 말을 걸 때는 책상을 똑똑 두드려 주의를 환기시켰다.
(해설: 상대방이 일하고 있을 때 말을 걸 때 책상을 똑똑 두드리는 행동은 정중하지 못한 행동이다.)
- ④ 먼저 퇴근할 때는 다른 사람들에게 방해되지 않게 말없이 조용히 퇴근하였다.
(해설: 먼저 퇴근할 때는 “죄송하지만 먼저 퇴근하겠습니다.”라고 이야기 하고 퇴근하는 것이 적절하다.)





선후배 및 동료와의 관계

(3) 후배와의 관계

조직의 규모가 크고 여러 해 경력이 쌓이면 비서는 자신의 지시와 감독을 받는 후배 비서나 직원을 두게 된다. 후배로부터 신뢰받을 수 있는 선배, 이해심 많은 선배로 존경을 받으려면 자신의 경험을 기초로 하여 친절하게 지도하여야 한다. 신입 비서를 조직에 적응시키고 유능한 비서로 키우기 위해서는 사려 깊은 배려와 체계적인 지도로 사무 처리 절차를 가르치며 지속적으로 임무를 부과해서 실무를 익히도록 지도하여야 한다.

잘한 일에 대해서는 공개적인 칭찬과 격려를 아끼지 않으며 실수에 대해서는 여러 사람의 면전이 아닌 곳에서 주의를 주며, 실수 자체를 일깨워 주
되 인격에 손상이 가는 질책은 하지 않도록 한다. 선배의 입장에서 여러 가지 도움을 제공하여 신뢰받는 선배, 고충을 잘 들어 주는 선배로서의 자세를 확립하도록 하여야 한다.





김 비서는 신입 비서가 작성한 보고서에서 오류를 발견하였다. 김 비서의 대응 자세로 가장 적절한 것은?

- ① 김 비서가 수정하여 제출 후 추후 신입 비서의 오류 내용을 정리하여 신입 비서 교육에 활용할 계획이다.
- ② 신입 비서를 질책하며 보고서의 문제점을 하나하나 언급한다.
- ③ 신입 비서에게 오류를 알려주고 수정하도록 지시한다.
- ④ 사소한 오류인 경우는 굳이 알리지 않고 김 비서가 직접 수정하여 전송한다.





김 비서는 신입 비서가 작성한 보고서에서 오류를 발견하였다. 김 비서의 대응 자세로 가장 적절한 것은? 3

- ① 김 비서가 수정하여 제출 후 추후 신입 비서의 오류 내용을 정리하여 신입 비서 교육에 활용할 계획이다.
- ② 신입 비서를 질책하며 보고서의 문제점을 하나하나 언급한다.
- ③ 신입 비서에게 오류를 알려주고 수정하도록 지시한다.
- ④ 사소한 오류인 경우는 굳이 알리지 않고 김 비서가 직접 수정하여 전송한다.

* 해설

이해심 많은 선배로 존경을 받으려면 자신의 경험을 기초로 하여 친절하게 지도하여야 한다. 신입 비서를 조직에 적응시키고 유능한 비서로 키우기 위해서는 사려 깊은 배려와 체계적인 지도로 사무 처리 절차를 가르치며 지속적으로 임무를 부과해서 실무를 익히도록 지도하여야 한다.





비서의 성공적인 인간관계 유지를 위한 활동 중 가장 부적절한 것은?

- ① 비서 동호회에 가입하여 상사 보좌에 필요한 유용한 정보를 얻는다.
- ② 내방객 방문 시 받은 명함을 휴대전화 앱을 활용하여 저장해 둔다.
- ③ 상사의 친목 모임 회원들에게 정기적으로 안부 인사 메일을 보낸다.
- ④ 신문의 인물동정란과 인물 관련 기사를 꾸준히 읽는다





비서의 성공적인 인간관계 유지를 위한 활동 중 가장 부적절한 것은? 3

- ① 비서 동호회에 가입하여 상사 보좌에 필요한 유용한 정보를 얻는다.
- ② 내방객 방문 시 받은 명함을 휴대전화 앱을 활용하여 저장해 둔다.
- ③ 상사의 친목 모임 회원들에게 정기적으로 안부 인사 메일을 보낸다.
- ④ 신문의 인물동정란과 인물 관련 기사를 꾸준히 읽는다

* 해설

상사의 공적인 업무를 보좌하는 것이 비서의 기본 업무이며, 상사의 지시가 있는 경우에 사적인 업무를 보좌할 수 있다.

상사의 친목 모임 회원 관리는 사적인 업무이므로, 상사의 지시가 있는 경우에 업무를 수행한다.





비서 A는 회장 비서로 3년차이고 비서 B는 사장 비서로 6개월 전에 입사하였다. 둘은 같은 층에서 근무하고 있다. 다음 예시 중 원만한 인간관계를 위한 비서의 행동으로 가장 적절한 것은?

- ① 비서 A는 비서 B에게 비서라는 직업은 상사와 회사에 관한 보안 업무가 많으므로 직장 내 동호회에 가입하지 말라고 조언하였다.
- ② 비서 B는 A가 입사 선배이고 상사 직위도 높으므로 A의 지시를 따르기로 하였다.
- ③ 비서 업무평가표가 합리적이지 않다고 판단하여 A와 B는 의논하여 시정 건의서를 작성하여 각자의 상사에게 제출하였다.
- ④ 비서 B는 사장을 보좌할 때 애로사항이 많아 입사 선배인 A에게 상사 보좌의 노하우를 물어보고 업무 시 적용해 보는 노력을 했다.





비서 A는 회장 비서로 3년차이고 비서 B는 사장 비서로 6개월 전에 입사하였다. 둘은 같은 층에서 근무하고 있다. 다음 예시 중 원만한 인간관계를 위한 비서의 행동으로 가장 적절한 것은? 4

- ① 비서 A는 비서 B에게 비서라는 직업은 상사와 회사에 관한 보안 업무가 많으므로 직장 내 동호회에 가입하지 말라고 조언하였다. (해설: 동호회에 가입하여 폭넓은 인간관계를 형성한다.)
- ② 비서 B는 A가 입사 선배이고 상사 직위도 높으므로 A의 지시를 따르기로 하였다. (해설: 비서 업무는 상사의 지시를 따르고 보좌하는 것이다.)
- ③ 비서 업무평가표가 합리적이지 않다고 판단하여 A와 B는 의논하여 시정 건의서를 작성하여 각자의 상사에게 제출하였다. (해설: 대응방법이 적절하지 않다.)
- ④ 비서 B는 사장을 보좌할 때 애로사항이 많아 입사 선배인 A에게 상사 보좌의 노하우를 물어보고 업무 시 적용해 보는 노력을 했다.





기밀정보 보안 Vs. 정보 공유

- 퇴근 후 회사사람들과 자주 어울리며 ~~솔직하게 업무이야기를~~ 하면서 친목을 도모 한다. (X)
- 사내 모임에서 ~~상사 개인 취향과 일상사를~~ 공유하여 상사에 대한 친밀도를 높이도록 한다. (X)
- 비서 모임에 가입하여 다른 기업 비서들과 비서의 경력 개발과 관련하여 도움을 주고받았다. (O)
- 비서는 사내 모임에 적극적으로 참여하고 많은 이야기를 듣는 것이 좋다. (O)
- 모임 때 들었던 사내 직원들의 업무상 고충이나 애로사항 등을 상사에게 전달한다. (O)
- 다른 비서와 상사 보좌에 대한 노하우를 서로 공유하여 업무 향상을 도모한다. (O)





새로 입사한 한여름 비서는先輩들로부터 비서 업무를 효율적으로 수행하기 위해서는 인간관계 관리가 중요하다는 충고를 받았다. 다음 중 한 비서의 업무 태도로 가장 적절한 것은?

- ① 인간관계를 위한 네트워킹 차원에서 퇴근 후 회사사람들과 자주 어울리며 솔직하게 업무이야기를 하면서 친목을 도모 한다.
- ② 상사의 출장 업무 수행 시 도움을 받을 수 있도록 거래처 여행사 직원에게 명절에 개인적으로 선물을 하는 등의 노력을 하였다.
- ③ 지역 비서 모임에 가입하여 다른 기업의 비서들과 비서의 경력 개발과 관련하여 도움을 주고받았다.
- ④ 상사와 업무상 관련성이 높은 인사들과 관련된 공식적 및 비공식적 정보를 모두 수집하여 비서 업무 수행 시 활용하였다.





새로 입사한 한여름 비서는 선배들로부터 비서 업무를 효율적으로 수행하기 위해서는 인간관계 관리가 중요하다는 충고를 받았다. 다음 중 한 비서의 업무 태도로 가장 적절한 것은? 3

- ① 인간관계를 위한 네트워킹 차원에서 퇴근 후 회사사람들과 자주 어울리며 솔직하게 업무이야기를 하면서 친목을 도모 한다. (해설: 업무 특성 상 업무 이야기를 외부에 하지 않는 것이 적절하다.)
- ② 상사의 출장 업무 수행 시 도움을 받을 수 있도록 거래처 여행사 직원에게 명절에 개인적으로 선물을 하는 등의 노력을 하였다. (해설: 공적인 것과 사적인 것을 구분하여 업무를 수행하는 것이 적절하다.)
- ③ 지역 비서 모임에 가입하여 다른 기업의 비서들과 비서의 경력 개발과 관련하여 도움을 주고받았다.
- ④ 상사와 업무상 관련성이 높은 인사들과 관련된 공식적 및 비공식적 정보를 모두 수집하여 비서 업무 수행 시 활용 하였다. (해설: 정보를 수집할 때는 개인정보 보호에 유의하도록 한다.)





다음 중 비서의 인간관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 효과적인 업무 처리 뿐만 아니라 자기개발을 위해서도 다양한 사람들과 좋은 관계를 형성하고 유지해야 한다.
- ② 비서 직무상 중요한 사람들을 자주 접할 수 있으므로 소극적이고 내부적인 인간관계를 유지해야 한다.
- ③ 업무 수행 시에 의문점이 있을 때 조언을 청할 수 있는 스승이나 선배 혹은 전문가들을 많이 알아 두는 것이 업무 수행에 중요하다.
- ④ 직장 내에서 선임자, 선배 비서 때로는 상사가 비서의 멘토가 될 수 있다.





다음 중 비서의 인간관계에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은? 2

- ① 비서는 효과적인 업무 처리 뿐만 아니라 자기개발을 위해서도 다양한 사람들과 좋은 관계를 형성하고 유지해야 한다.
- ② 비서 직무상 중요한 사람들을 자주 접할 수 있으므로 ~~수극적이고 내부적인~~ 인간관계를 유지해야 한다.
- ③ 업무 수행 시에 의문점이 있을 때 조언을 청할 수 있는 스승이나 선배 혹은 전문가들을 많이 알아 두는 것이 업무 수행에 중요하다.
- ④ 직장 내에서 선임자, 선배 비서 때로는 상사가 비서의 멘토가 될 수 있다.

* 해설

비서는 사내 모임에 적극적으로 참여하고 많은 이야기를 듣는 것이 좋다.
외부 비서 모임에 가입하여 다른 기업 비서들과 비서의 경력 개발과 관련하여 도움을 주고 받을 수 있다.





다음 중 비서가 조직구성원들과의 관계를 맺는 태도나 행동으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 일반 직원과의 교류가 적은 편이라 사내 모임에 적극적으로 참여하고 많은 이야기를 듣는 것이 좋다.
- ② 사내 모임 참여하며 상사의 개인적 취향이나 일상사를 공유하여 사내 구성원들이 상사에 대한 친밀도를 높일 수 있도록 한다.
- ③ 모임 때 들었던 사내 직원들의 업무상 고충이나 애로사항 등을 상사에게 전달한다.
- ④ 다른 비서와 상사 보좌에 대한 노하우를 서로 공유하여 업무 향상을 도모한다.





다음 중 비서가 조직구성원들과의 관계를 맺는 태도나 행동으로 가장 적절하지 않은 것은? 2

- ① 비서는 일반 직원과의 교류가 적은 편이라 사내 모임에 적극적으로 참여하고 많은 이야기를 듣는 것이 좋다.
- ② 사내 모임 참여하며 ~~상사의 개인적 취향이나 일상사를 공유하여~~ 사내 구성원들이 상사에 대한 친밀도를 높일 수 있도록 한다.
- ③ 모임 때 들었던 사내 직원들의 업무상 고충이나 애로사항 등을 상사에게 전달한다.
- ④ 다른 비서와 상사 보좌에 대한 노하우를 서로 공유하여 업무 향상을 도모한다.

* 해설

상사의 개인적 취향과 일상사를 외부에 공유하는 것은 적절하지 않다.
비서 업무의 특성 상 임원 관련 업무내용을 공유하는데 있어서도 유의하도록 한다.
필요한 경우 선별하여 공유하고, 상사의 지시가 있는 경우가 아닌 경우는 특히 주의한다.





비서가 업무를 수행하면서 이루어지는 상사, 동료, 고객과의 인간 관계에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사와 회사의 이익을 증진시킴으로써 자신의 이익을 도모 할 수 있다는 믿음을 갖는다.
- ② 내게 부과된 책임이나 활동에 대해서 책임을 지고 수행한다. 특히, 자신의 책임 사항에 관한 한 상사의 직접적인 감독 없이도 이행한다.
- ③ 동료 비서들이 나를 신뢰할 수 있도록 모든 약속을 충실히 이행하며, 임원 관련 업무 내용을 공유하여 협동 관계를 유지한다.
- ④ 방문객을 맞을 때나 전화 응대할 때 회사의 이미지를 높이도록 노력한다.





비서가 업무를 수행하면서 이루어지는 상사, 동료, 고객과의 인간 관계에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은? 3

- ① 상사와 회사의 이익을 증진시킴으로써 자신의 이익을 도모 할 수 있다는 믿음을 갖는다.
- ② 내게 부과된 책임이나 활동에 대해서 책임을 지고 수행한다. 특히, 자신의 책임 사항에 관한 한 상사의 직접적인 감독 없이도 이행한다.
- ③ 동료 비서들이 나를 신뢰할 수 있도록 모든 약속을 충실히 이행하며, 임원 관련 업무 내용을 공유하여 협동 관계를 유지한다.
- ④ 방문객을 맞을 때나 전화 응대할 때 회사의 이미지를 높이도록 노력한다.

* 해설

비서 업무의 특성 상 임원 관련 업무내용을 공유하는데 있어서 유의하도록 한다. 필요한 경우 선별하여 공유하고, 상사의 지시가 있는 경우가 아닌 경우는 특히 주의하도록 한다.





스트레스 관리

업무 스트레스

- 일에 대한 평가 수용하기
- 시간관리를 통한 스트레스 관리
- 자신감 함양을 위한 훈련이나 전문가 조언 받기

직장 동료 스트레스

- 개인적인 감정과 회사 내에서의 직위에 따른 상하관계 분리해서 객관적으로 행동하기
- 회사에 적응하려고 노력하기





비서로 입사한 지 3개월이 지난 A비서는 회사의 인원감축으로 인해 업무량이 점점 많아 스트레스를 심하게 느끼고 있다. 다음 중 가장 바람직한 대처 방법은?

- ① A비서가 먼저 업무 수행 능력과 업무 효율성에 대해 상사에게 평가를 요청한다.
- ② 상사에게 먼저 현재 상황을 말씀드려 상사가 비서실의 현황을 알 수 있도록 한다.
- ③ 현재 A비서가 수행하는 업무의 양이 A비서 혼자 감당하기에는 너무 많음을 인사과에 알리고 추가 비서 배치를 요청한다.
- ④ 비서의 업무는 위임이 불가능하므로 야근이나 주말 근무 등을 통해 스스로 해결한다.





비서로 입사한 지 3개월이 지난 A비서는 회사의 인원감축으로 인해 업무량이 점점 많아 스트레스를 심하게 느끼고 있다. 다음 중 가장 바람직한 대처 방법은? 2

- ① A비서가 먼저 업무 수행 능력과 업무 효율성에 대해 상사에게 평가를 요청한다.
- ② 상사에게 먼저 현재 상황을 말씀드려 상사가 비서실의 현황을 알 수 있도록 한다.
- ③ 현재 A비서가 수행하는 업무의 양이 A비서 혼자 감당하기에는 너무 많음을 인사과에 알리고 추가 비서 배치를 요청한다.
- ④ 비서의 업무는 위임이 불가능하므로 야근이나 주말 근무 등을 통해 스스로 해결한다.

* 해설

비서와 상사의 업무 관계는 존경과 신뢰의 관계이다.

스트레스 상황이나 문제가 발생했을 때 상사에게 상황을 말씀드리는 '보고'가 중요하다.





수업 정리

- 인간관계의 기본원칙
- 직장에서의 인간관계
 - 상사와의 업무 관계
 - 내방객과의 업무 관계
 - 상사의 부하 및 타 부서와의 관계
 - 선후배 및 동료와의 관계
- 스트레스 관리





수고하셨습니다

