휴넷 명언집

조영탁의 행복한 경영이야기

동기부여에 관한 100대 명언

행복한 경영이야기는 2003년부터 휴넷 조영탁 대표가 매일 아침 하루도 쉬지 않고 수백만의 직장인들에게 짧고 간결한 경영 에세이를 무료로 제공하는 메일링 서비스입니다.
본 자료는 누구나 자유롭게 이용 및 공유가 가능하며 보다 많은 분들과 함께 읽으실 수 있기를 희망합니다.
여러분의 행복한 성공을 돕기 위해 최선을 다하겠습니다.

- 휴넷 명언집 시리즈

① 꿈과 비전 ② 열정 ③ 긍정 ④ 역경 ⑤ 성품
⑥ 인간관계 ⑦ 리더십 ⑧ 동기부여 ⑨ 경영어록 ⑩ 습관

- 휴넷 명언집 다운로드 방법

휴넷 홈페이지(www.hunet.co.kr) 〉 지식라이브에서 전체 명언집 다운로드 가능

행복한 경영이야기 운영자 겸 휴넷 대표 조영탁 Dream

기억하라. 인간 본성에서 가장 깊숙이 자리한 원칙은 인정받기를 갈구한다는 점이다. 이것이 동물과 구분되는 인간의 특성이다.

- 윌리엄 제임스 하버드대 심리학 교수

25년 전 하버드 대학에서 초등 교사 50명을 대상으로 실험을 했다. 25명에게는 그들이 가르칠 학생들이 낙제생이며, 가족은 교육열이 높지 않다고 했다. 나머지 25명에게는 "당신들이 맡은 아이들은 훌륭해요. 그들은 우등생입니다. 그들의 가족은 교육열이 대단합니다."라고 말했다. 학기 말에 전자의 학생들은 대략 25~30점 정도 점수가 떨어진 반면, 후자는 50점 상승했다.

- 워렌 베니스

훌륭한 지도자는 아랫 사람들이 큰 일을 할 수 있도록 동기를 부여하는 사람이다. 그리고 자기가 임무를 완성 했을 때, 백성들 입에서 "마침내 우리가 이 일을 해냈다"고 자랑스럽게 말할 수 있도록 하는 사람이다.

- 노자

상대를 믿어라. 그러면 그들도 우리를 진실 되게 대할 것이다. 상대가 위대한 사람인 것처럼 대우하라. 그러면 그들 자신이 위대한 사람이라는 사실을 입증할 것이다.

- 랄프 왈도 에머슨

나는 선한 사람을 선하게 대한다. 선하지 않아도 선하게 대함으로써 선을 얻는다. 나는 미더운 사람을 미덥게 대한다. 미덥지 않은 이도 미덥게 대함으로써 미더움을 얻는다.

- 노자 도덕경

당신의 꿈을 과소평가하는 사람들을 멀리하라. 소인배들은 항상 그런 태도를 취한다. 하지만 진실로 위대한 사람들은 당신도 위대해질 수 있다고 느끼게 해준다.

- 마크 트웨인

사람들이 그들의 가장 바람직한 모습이 될 수 있도록 도와라. 그리고 그들이 이미 가장 바람직한 모습이 된 것처럼 대하라. 현재의 모습 그대로 상대방을 대해주면 그 사람은 현 상태 그대로 남아있을 것이다. 하지만 상대방이 할 수 있는 잠재능력대로 그를 대해주면 그 사람은 결국 그것을 이뤄낼 것이다.

- 괴테

정성을 다해 애정을 주고 함께 걱정해주세요. 그러면 당신은 원하는 것에 덤까지 얻을 수 있습니다. 내가 아닌 그들이 해냈다고 말해야 하고, 직원들이 일을 좋아하게 만들어 줄 의무가 있습니다. 성장하고 만족하고, 성취해 나가는 것을 지켜보는 재미를 느껴야합니다.

- 아만시오 오르테가(자라 창업회장)

모든 사람은 천재다. 하지만 물고기들을 나무타기 실력으로 평가한다면, 물고기는 평생 자신이 형편없다고 믿으며 살아갈 것이다.

- 아인슈타인

직원의 재능을 충분히 발휘하게 만드는 방법은 칭찬과 격려다. 한 사람의 열정과 꿈을 짓밟는 가장 확실한 방법은 비난과 추궁이다. 성공한 관리자는 칭찬의 기술을 배워야 한다.

- 록 펠러

네가 아무리 높은 자리에 있더라도, 특별히 위치를 사용할 필요가 없다. 어떤 일의 결과가 좋았을 때, 너에게 공을 돌리지 말고 다른 사람을 칭찬하라. 그러면 사람들은 자신의 능력을 특별하다고 느끼게 되고 더 열심히 일하게 된다.

- 브라이언 로버츠(컴 캐스트 CEO, 아버지가 던져준 충고)

상사의 비판만큼 의욕을 꺾는 일도 없다. 그래서 나는 비판하기보다 칭찬하는 것을 좋아한다. 나는 지금껏, 아무리 일하는 것을 즐거워하더라도 인정받기보다 비판을 받을 때 일을 더 잘하거나, 더 열심히 노력하는 사람은 본 적이 없다.

- 찰스 슈왑

시간을 내어 가까운 사람들에게 애정을 표현하고 인정해주어라. 그들이 얼마나 소중한지 이야기해주어라. 그들에 대한 애정을 글로 써주어라. 등을 토닥여주고 괜찮다면 안아주어라. 표현을 하지 않아도 여러분의 사랑을 상대방이 알 것이라고 단정하지 마라. 직접 말로 표현하라. 사랑한다는 말은 아무리 많이 해도 지나치지 않다.

- 존 맥스웰

기업가에 있어서 첫 번째 법칙은 듣는 것이다. 그들은 남들에게서 심오한 배움을 얻는 과정 속에서 겸손한 자세로 자신을 낮추는 것을 참을 수 있을 만큼 유순해야 하고, 또 그만큼 영리해야 한다.

- 마이클 노박, '소명으로서의 기업'에서

사람들은 뛰어난 인재들은 사람들과 함께 일하는 걸 싫어할 거라고 말한다. 하지만 나는 A급 선수들은 A급 선수들과 함께 일하는 걸 좋아한다는 사실을 깨달았다. 그들은 단지 C급 선수들과 일하는 걸 싫어할 뿐이다.

- 스티브 잡스

실제 생활에서 리더들에게 줄 수 있는 가장 실제적인 충고는 이것이다. 볼모를 볼모로, 왕자를 왕자로 대하지 말고, 모든 사람을 사람으로 대하라.

- 제임스 번즈(James M. Burns)

만족감 및 동기부여의 열쇠는 기본 예의를 갖춰 사람들을 대하는데 있다. 공을 들여 키워야 하는 화초보다 인간은 더 민감한 존재다. 화초를 대하듯 사람들을 대하라. 그러면 활짝 피어날 것이다.

- 조 앤더슨(경영인 위원회 TEC 회장)

25년 전 창업했을 때 나에게는 돈, 기술, 상품 등 사업을 성공시킬 것이라곤 아무것도 없었다. 나는 이때 한국인을 똘똘 뭉치게 하는 '신 끼(신바람)'에 주목했다. 그 이후로 오늘까지 가장 중요한 자산인 직원을 사랑하고, 또 사랑하고, 또또 사랑함으로써 지속적으로 신바람을 불러일으켰다. 또또 사랑이야말로 웅진의 경영정신이며, 제1성공요인이다.

- 윤석금(웅진 회장)

부하 직원들에게 쓴 만큼 번다. 내 시간·돈·노력을 나눠주면 그 이상이 돌아온다. 그냥 시간을 내 이야기만 들어줘도 업무 성과가 올라간다. 그보다 더 좋은 투자는 없다. 난 경험적으로 이 사실을 깨달았다. 전에 근무하던 회사에서 인센티브가 나왔는데 너무 많이 받았다는 생각이 들어, 카메라를 사서 전 직원에게 하나씩 돌렸더니 그 이후 모든 일이 이상하게 성공적이었다.

- 손영진(시스코코리아 사장)

휴넷 명언집

지휘와 지도력에는 많은 능력과 자질, 그리고 기술이 요구된다. 추진력, 설득력, 판단력, 인지력 등등…. 그러나 잘한 일을 칭찬함으로써 얻어지는 격려와 높은 사기를 대신할 수 있는 것은 아무것도 없다.

- 레드 뉴먼(리더십 전문가이자 미 육군 소장)

누구나 살아가다 보면 최고의 순간을 맞이한다. 그 순간은 바로 누군가에게 격려를 받을 때이다. 아무리 위대하고, 유명하고, 성공했다 할지라도 누구나 찬사에 굶주려 있다. 격려는 영혼에 주는 산소와 같다. 격려 받지 못하는 사람에겐 훌륭한 일을 해내리라고 기대할 수 없다. 어느 누구도 칭찬 없이 살아갈 수 없다.

- 조지 매튜 애덤스(소설가)

상사의 비판만큼 의욕을 꺾는 일도 없다. 그래서 나는 비판하기보다 칭찬하는 것을 좋아한다. 나는 지금껏, 아무리 일하는 것을 즐거워하더라도 인정받기보다 비판을 받을 때 일을 더 잘하거나, 더 열심히 노력하는 사람은 본 적이 없다.

- 찰스 슈왑

일주일에 적어도 두 시간 정도는 따로 빼서, 즉 다른 약속들과 마찬가지로 달력에 직원들을 격려하는 시간으로 적어놓으라.

- 켄 블렌차드

주요 대기업의 직원들을 조사해본 결과 가장 중요한 동기요소가 '급여'라고 대답한 직원보다 '인정'이라고 대답한 직원들이 네 배나 많았다. 냉정한 기업세계에서 인정이라는 말이 얼마나 자주 등장하는지 살펴보면 재미있다. 직장을 그만 둔 다섯 사람 중 넷이 '자신을 인정해주지 않아서' 그만두었다고 말한다.

- 댄 베이커, '잘되는 회사의 사람들'에서

자수성가한 100명의 백만장자들을 조사한 결과 한 가지 공통점을 발견할 수 있었다. 이들은 한결같이 사람들의 좋은 점만을 본다는 사실이다.

- 자크 위즐

우리 모두는 격려를 필요로 한다. 어린 나무가 비료를 주지 않아도 말라죽지 않는 것처럼 우리도 격려 없이 살 수는 있다. 그러나 따뜻한 보살핌을 받지 않는 한 우리는 결코 자신의 잠재력을 완전히 발휘하지 못하며, 혼자 방치 된 나무처럼 열매를 맺지도 못한다.

- 플로렌스 리타우어

한 설문조사에 의하면, 놀랍게도 미국인의 65%가 지난 1년간 뛰어난 업무 성과를 올리고도 칭찬이나 인정을 받은 적이 한 번도 없다고 대답했다. 또한 지나치게 인정받아서 고민이 된다는 사람은 한 명도 만나지 못했다. 칭찬과 인정이 제대로 이뤄지지 않는 회사는 반드시 어려움을 겪게 된다.

- 도널드 클리프턴(갤럽사 회장)

직원이 자신의 운명에 대해 좀 더 많이 책임감을 느끼기를 바란다면 관리자는 내적 헌신을 이끌어내야 한다. 원칙적으로 내적 헌신은 참여를 전제로 하기 때문에 권한 이양과 밀접한 관계가 있다. 직원의 내적 헌신을 원한다면 원대한 목표를 정하고 세부 목표를 수립하며 목표를 성취할 방법을 모색하는 과정에 직원들을 더 많이 참여시켜야 한다.

- 크리스 아지리스(하버드 대학 교수)

누구의 인생이든 절정기가 있게 마련이고, 그 절정기의 대부분은 누군가의 격려를 통해 찾아온다. 격려는 '영혼의 산소'다.

- 조지 애덤스

상대를 좋은 사람이라고 생각하고 그렇게 믿어라. 그러면 그 사람은 반드시 좋은 사람이 된다. 우리가 돌려받는 것은 우리 마음을 투사한 것에 대한 반사임을 잊지 말라.

- 맥스웰 몰츠 박사

나는 회사 구내식당, 강당 어디에서든 직원들과 얘기한다. 이때 나는 늘 '3분의 2 원칙'을 지킨다. 주어진 대화시간의 3분의 2를 듣고, 그 질문에 대답하는 데 썼다. 이를 통해 반대자들의 목소리를 가라앉히고 많은 사람을 내편으로 끌어들이는 데 성공했다.

- A. G. 래프리(P&G CEO)

듣는 것은 하나의 기술이다. 북적대는 방에서 누군가와 이야기를 할 경우라도, 나는 그 방에 우리 둘만 있는 것처럼 그를 대한다. 다른 것은 모두 무시하고 그 사람만 쳐다본다. 고릴라가 들어와도 나는 신경 쓰지 않을 것이다.

- 메리케이 애쉬 회장

리더는 양떼를 뒤에서 인도하는 목자처럼 조직원들을 이끌어야 한다. 그러나 조직원들이 이끌려 간다는 느낌 없이 리더를 따르도록 해야 한다.

- 넬슨 만델라

대중에게 다가서는 지름길은 그들에게 혀를 내미는 것이 아니라 귀를 내미는 것이다. 내가 상대방에게 어떤 달콤한 말을 한다 해도, 상대방 입장에서는 자기가 말하고 싶어 하는 얘기의 절반만큼도 흥미롭지 않은 법이다.

- 도로시 딕스(컬럼리스트)

가장 혁신적인 회사에서는 혁신도가 낮은 회사에 비해 고맙다는 말을 훨씬 더 많이 한다.

- 로자베스 모스 캔터(하버드 비즈니스 스쿨 교수)

직원이 적은 소규모 회사나 상점 경영자라면 직접 솔선수범하는 태도를 보이면서 직원들에게는 명령만 내려도 어느 정도 성과를 거둘 수 있다. 그러나 직원이 백 명, 천 명으로 증가하면 부탁을 하는 태도를 갖추어야 한다. 직원이 만 명 이상으로 증가한다면 두 손을 모아 절을 할 정도로, 나아가 5만 명, 10만 명 단위가 된다면 무릎을 꿇고 큰 절을 할 정도로 감사하는 마음을 가져야 한다.

- 마쓰시타 고노스케(파나소닉 창립자)

돈을 잘 벌려면 직원들을 행복하게 만들어야 하고, 직원들이 행복하게 하려면 그들의 고민이 뭔지 알고 함께 고민해주어야 한다. 회사는 일하러 오는 곳이고 개인적인 고민은 회사 밖에서 해결해야 한다는 생각은 아주 잘못된 고정관념이다. 각자의 고민거리를 회사에 와서 풀어놓고 함께 해결방안을 찾아보는 분위기를 만들어야 한다. 펀(fun)한 직장은 직원들이 TGI Friday가 아니라, TGI Monday를 외치는 곳이다.

- 진수 테리, '펀을 잡아라'에서

나는 아첨하는 사람을 믿지 않는다. 비판하는 사람도 좋아하지 않는다. 무시하는 사람은 용서하지 않는다. 그러나 격려해주는 사람은 절대 잊지 않는다.

- 윌리엄 워드(William Ward)

가능한 말단에 있는 사람들까지 의사결정에 참여하게 하면 더 나은 결과를 얻을 수 있다. 뿐만 아니라 구성원 개개인의 발전 속도도 더 빨라지고 맡은 일에 열의를 갖고 더 효율적으로 움직인다.

- 더글러스 맥그리거(MIT 교수)

고용주가 자신들을 잘 보살피지 않는다고 느끼는 직원들에게 "고객을 잘 보살피라."고 주문한들 제대로 효과를 거둘 수 있다고 생각해 본 적이 나는 없다. 보살핌은 애정이다. 기업들은 지난 수세기 동안 애정은 위임할 수 있는 것이 아니라는 사실을 잊고 있었다.

- 햘 로즌블러스(로즌블러스 여행사 회장)

조직의 핵심 인재는 사랑받아야 하고 육성되어야 하며 영혼과 지갑에 보상받아야 한다. 왜냐하면 이들이 기적을 일으키는 사람들이기 때문이다. 이런 사람들을 잃는 것이야 말로 리더의 가장 큰 실패이다.

- 잭 웰치

직원에게 내리는 지시는 단지 자기 자신의 한계만 깨닫게 하는 반면, 정보는 기회와 가능성을 갖게 해준다. 지시, 방침, 명령에 의한 엄격한 통제에서 해방시켜 자신의 아이디어, 의사결정 행위에 대한 책임감을 갖게 하는 것이 필요하다. 정보를 소유한 인간은 책임을 회피하지 않는다.

- 얀 칼슨(스칸디나비아 항공 전 회장)

조직에 대한 자긍심(pride)의 주요 원천에는 4가지가 있으며, 모두 탁월함이라는 공통된 특성을 반영하고 있다. 첫째, 수익의 탁월함이고 둘째, 업무 처리 효율성의 탁월함이다. 셋째, 제품(유용성, 차별성, 품질 등)의 탁월함, 그리고 마지막으로 도덕성의 탁월함이 자긍심의 원천이 된다. 사람들은 사업을 잘할 뿐만 아니라 선한 조직에서 일하고 싶어 한다.

- 데이비드 시로타, '열광의 조건'에서

우리는 솔직히 말해 기분이 좋아서가 아니라, 직원들의 재능을 자유롭게 펼치게 하는 것과 우리 사업의 성공 사이에 밀접한 관련이 있다고 믿기 때문에 권한 위양을 한다. 무한 경쟁시대에 기업이 시장 변화에 재빨리 반응하려면 소비자와 가장 가까이에 있는 사람들의 손에 책임, 권한, 정보를 주는 것은 당연하지 않은가?

- 로버트 하스(리바이스 회장)

인간은 즐거운 상태가 되면, 그 기쁨은 단순히 고단한 일상을 견디게 하는 정도가 아니라, 활기차게 살도록 해주며 행복하다는 느낌을 준다. 이 상태에서 창의적 사고와 지각력, 정보처리 능력이 향상되고 신체 기능도 좋아진다. 이 상태에서 일을 하면 훨씬 더 빠르게 일을 처리할 뿐만 아니라 결과물도 더 우수해진다.

- 안토니오 다마시오(서던캘리포니아 대학 신경학과 교수)

'재미있고 도전적인 일' '내가 열정을 가진 일' '업무 과정에서 나의 주장이 반영될 수 있는 일' '주도권을 가지고 성취감을 느낄 수 있는 일'이 입사와 근속 결정에 가장 중요한 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났다.

- 맥킨지 보고서, 'War for Talent'

66개 국가의 수백만 직원들에게 던진 "당신은 매일 직장에서 자신이 가장 잘하는 일을 할 기회를 얻고 있습니까?"라는 질문에 대한 답은 눈이 번쩍 뜨일 정도로 놀라운 것이었다. 다섯 명 중에 한 명, 즉 단 20%만이 "그렇다."라고 대답했다.

- 갤럽

해마다 우리는 직원들에게 무엇이 동기를 일으키는지 묻는다. 그러면 그들은 해마다 다음과 같이 대답한다. 1. 업무를 수행하면서 느끼는 성취감 2. 동료와 상사의 인정 3. 승진 4. 관리 팀의 지원 5. 월급

- 퍼포먼스 그룹의 앤드류레비

휴넷 명언집

내 경험에 따르면 사람들이 회사 목표를 추구하면서 자신들이 성장하고 있다는 것을 확신하게 되는 순간, 당신은 점화 스위치를 얻게 되는 것이다.

- 신창재(교보 회장)

다른 사람들에게 관심이 없는 사람은 인생을 사는 데 굉장히 어려움을 겪게 되고, 다른 사람들에게도 해를 끼치게 된다. 인간의 모든 실패는 이런 유형의 인물에서 비롯된다.

- 알프레드 아들러(Alfred Adler)

당신은 사람의 시간을 살 수 있다. 돈을 주고 특정한 장소에 있으라고 시킬 수 있다. 심지어 하루 8시간 동안 숙련된 규칙적 근육 운동을 살수도 있다. 하지만 당신은 그의 열정을 살 수 없다. 충성심을 살 수 없다. 헌신적인 마음, 정신, 영혼을 살 수 없다. 사람들은 마음이 움직일 때 비로소 고객을 섬기는데 헌신하며, 이 마음은 결코 돈으로 살수 없다.

- 클래런스 프란시스, 제너럴 푸드 사장

우리 목록에 들기 위해서 리더들이 반드시 실천해야 할 덕목이 있다. 아이러니컬하게도 투자가들이 금기사항으로 꼽는 항목이기도 하다. 그것은 바로 사랑에 빠지는 것이다.

- 포춘 편집장이 말하는 '가장 존경받는 CEO를 뽑는 기준'

사람을 만날 때마다 나에게 이렇게 물었다. 과연 내가 이 사람을 올바르게 대하고 있는가? 혹시 나도 모르는 사이에 이 사람의 기분을 상하게 하고 있지는 않은가? 그 결과 IBM을 성공적으로 이끌어 갈 수 있었고, 제가 회장을 맡기 전보다 몇 배나 큰 기업으로 성장시킬 수 있었다.

- 토마스 왓슨 2세(IBM 2대 회장)

모두가 같으면서도 다르게 대접받는다. 그게 말이 되는가? 여러분은 같은 규칙을 적용하지만 사람들은 서로 다르기 때문에 결국 다른 대접을 받게 된다. 따라서 모두가 존중받는 느낌을 갖도록 하는 방식을 써야 한다. 각 선수의 욕구나 개성을 고려해야 하지만, 동시에 모든 선수를 동등하게 대우해야 한다. 모든 선수를 편애함으로써 일반적인 편애의 폐해를 피하는 것, 그것이 바로 우승팀이 되는 비결이다.

-Phil Jackson 감독

직원을 똑같이 가치 있는 사람으로서 대해 주고 회사의 기계 부속처럼 대하지 말라. 우리가 예전에 생각했던 지위나 직함을 다 벗어던져라. 모두가 함께 기여한다고 보아라.

- 빌 마카힐라

사람들은 자신을 과대평가하는 경향이 있다. 운전자의 90%는 자신의 운전 능력이 평균 이상이라 생각하고, 94%의 교수는 자신이 평균적인 교수들 보다 유머감각이 뛰어나다고 생각한다. 사람들은 실제 10개의 일만 하고도 15개의 일을 했다고 생각하는 경향이 있다. 부하들의 마음을 얻으려면 그들의 실제 업적보다 칭찬을 많이 해줘야 한다.

- 로버트 서튼 교수

직원들은 불과 5%에서 10%의 능력밖에 발휘하지 않는다. 나머지 90%에서 95%의 미개발 능력을 매일 일터로 가져오게 하는 것, 그것이 바로 경영자가 하는 일이다.

- 바네빅

상대방과 상담을 하는데 별다른 비결 같은 것은 없다. 단지 상대의 이야기에 귀를 귀울이는 것이 중요하다. 어떤 아첨도 이 보다 큰 효과를 발휘할 수 없다.

- 찰스 W. 엘피어트 박사

의사결정 과정에서 인간관계를 무시하게 되면 의사결정에 참여한 사람들은 감정적으로 불만을 갖게 된다. 서로에게 나쁜 감정을 품게 되면 의사결정에 협력하지 않을 뿐만 아니라 의사결정 사항을 실행할 때, 위험 감수(Risk taking)에 대한 두려움도 증가한다.

- 크리스 아지리스 (Chris Argyris)

잘못하고 있는 순간을 잡아내면 사람들은 방어적이 되고 변명하고 회피한다. 반면에 사람들이 잘하고 있는 순간을 포착하면 긍정적인 면이 강화된다. 이는 사람들의 잠재력을 강화하고 더 잘하고 싶다는 마음이 들게 한다. 일이 잘 돌아가고 있는 순간을 포착하는 것을 하루 일과로 삼아라.

- 존 맥스웰

타고난 재능, 지식, 많은 학식, 이런 것들은 성공을 보장해주지 않는다. 대신 남이 원하는 것을 포착하는 감각과 그것을 주려는 의지가 필요하다. 원하는 것을 찾아 최선을 다해 그것을 충족시켜준다면 그러한 배려를 고맙게 생각하지 않을 사람이 어디 있겠는가?

- 루터 (Martin Luther)

나는 직원을 '열기구'에 곧잘 비유한다. 그 직원의 고민거리만 해소시켜 주면, 무거운 짐을 덜어낸 열기구처럼 어느 직원이나 반드시 상승할 수 있다. 나는 고민을 해소시켜 주기 위해 틈날 때마다 직원들을 붙잡고 '무슨 곤란한 일은 없는가'하고 물어 보았다.

- 아사히 맥주 전 회장, 히구치 히로타로

사람들은 1. 자신이 가치 있는 일을 하고 있다는 느낌(sense of meaningfulness)을 받거나, 2. 그 일을 할 때 자신에게 선택권이 있다는 느낌(sense of choice), 3. 그 일을 할 만한 기술과 지식을 갖추고 있다는 느낌 (sense of competence), 4. 실제로 진보하고 있다는 느낌 (sense of progress)을 갖게 될 때 일속에서 재미와 열정을 느낀다.

- Kenneth W. Thomas

최고의 성과를 거둔 사람을 굳이 공개적으로 칭찬할 필요는 없다. 그런 사람은 다른 사람이 없는 자리에서 칭찬하는 것이 더 좋다. 다른 사람의 시기와 질투를 피하면서 수퍼스타에 걸맞은 칭찬을 해줄 수 있기 때문이다. 반대로 비교적 덜 중요한 역할을 맡은 사람은 공개적으로 칭찬하는 편이 더 효과가 크다.

- 존 우든

만약 당신이 직원들 안에서 최상의 것을 찾는다면 그들은 꽃처럼 활짝 필 것이다. 만약 비판하거나 최악의 것을 찾는다면 그들은 시들어 버릴 것이다.

- 리차드 브랜슨, 버진 그룹 회장

나는 자기 스스로 일에 높은 동기를 부여하지 않은 사람이 관리자로 성공한 경우를 결코 보지 못했다. 사람에게 최고의 동기를 부여하는 사람은 대부분 자신들의 업무에 최선을 다해 몰두하여 열심히 일한 사람들이다.

- 밴 플리트

열정적인 사람들은 어떻게든 일을 해낸다. 훌륭한 리더에게서는 주어진 일을 해내고자 하는 열정을 느낄 수 있다. 열정이 눈에 보인다. 열정적인 사람들은 다른 사람들에게 사기와 의욕을 불러일으킨다. 우리가 잘 아는 것처럼, 열정은 전염성이 있다.

- 레너드 H. 로버츠, 라디오색 회장

휴넷 명언집

닭은 아침을 알리고 고양이는 쥐를 잡듯이, 부하 한 사람 한 사람의 능력을 제대로 발휘시키면 위에 선 사람은 할 일이 없어진다. 위에 선 사람이 능력을 발휘하면 오히려 일은 제대로 되지 않는다.

- 한비자

위임은 효과적인 의사결정을 할 수 있는 열쇠다. 리더는 아랫사람들에게 의사결정을 위임해야 하며, 결정을 윗사람에게 미루려는 아랫사람들의 자연스러운 성향을 거부해야 한다. 우리는 상호보완의 원칙을 따라야 하며, 다른 사람의 의사결정권리 혹은 그 능력을 빼앗는 것은 죄라는 사실을 알아야 한다.

- 윌리엄 폴라드, 서비스마스터 전 회장

착한 사람에게 일을 맡기면 처음엔 굼뜨고 실수도 하지만 갈수록 더욱 조심하여 책무를 완성한다. 하지만 유능하다고 알려진 자들은 처음에는 능숙하지만 결국 자기 개인적인 일을 구제하는데 급급하다.

- 세종대왕

팀원들은 개발되고 후원되어야 할 자산이며 이상적으로 말하자면 승리와 성공을 위한 조직의 생산적이고 만족스런 구성원이어야 한다. 진정한 의미의 팀원은 리더를 지지하고 보호한다. 반면 하인처럼 취급되는 팀원은 리더를 멸망시킨다.

- 네이비 씰 리더십의 비밀 중

임금은 지혜를 버려야 신하를 바로 살피는 총명을 얻게 되고, 현명함을 버려야 신하들이 저마다 능력을 발휘하여 공적을 세우게 되며, 용맹을 버려야 신하들이 저마다 용기를 다하여 나라를 강하게 할 수 있다.

- 한비자

내가 여기 있는 이유는 여러분의 업무를 돕기 위해서입니다. 나는 여러분이 성공할 수 있도록 싸우고 방어하며, 모든 간섭을 배제할 것입니다. 왜냐하면 여러분이 성공해야 내가 성공하기 때문입니다.

- 맥도날드 창립자, 레이 크록

Service라는 단어의 어원은 하인(Servant)이다. 오늘날 비즈니스를 하는 사람들은 모두가 스스로를 그렇게 생각해야 한다. 따라서 항상 겸손하고, 신중하며 주인(고객)의 니즈를 예측할 수 있어야 한다. 당신은 하인으로서 주인(고객)의 신임을 얻어내야만 한다. 그렇지 않으면, 당신이 그들을 소유한다는 것은 영원히 불가능할 것이다.

- 밥 데이비스 라이코스 창업회장

너희 중에 리더가 되고자 하는 사람은 먼저 봉사자가 되어라. 남을 이끌려면 봉사하는 법부터 깨우쳐야 하느니.

- 예수 그리스도, 마태복음

진정한 영웅은 수단과 방법을 가리지 않고서라도 다른 모든 이들을 능가하려는 것이 아니라 어떤 희생을 치르더라도 다른 사람에게 봉사하려는 모습을 갖는다.

- 리더스 다이제스트

직원들이 고객을 대하는 방식은 경영자가 직원들을 대하는 방식과 똑같다. 직원이 고객을 잘 대하면 고객은 다시 찾아올 것이고, 바로 이것이 사업 수익의 진정한 원천이다. 그래서 우리는 직원(employee)라는 용어 대신 동료(associate)라는 단어를 사용한다.

- 샘 월튼, 월마트 창업회장

남을 너그럽게 받아들이는 사람은 항상 사람들의 마음을 얻게 되고, 위엄과 무력으로 엄하게 다스리는 자는 항상 사람들의 노여움을 사게 된다.

- 세종대왕

직원들을 만날 때마다 저 때문에 부자가 되었다고 감사하고들 하시는데, 전 그렇게 생각지 않습니다. 저야말로 여러분 덕분에 부자가 된 사람입니다. 따라서 감사해야 할 사람은 여러분이 아니고 바로 접니다. 제게 있어 여러분은 타 기업이 흉내 낼 수 없는 경쟁력이요, 회사의 얼굴입니다.

- 하워드 슐츠 스타벅스 회장

사람들이 우리의 목표를 지원하도록 만드는 최선의 방법은 그들을 인간적으로 대하고 존중하는 것이다. 특히 아랫사람들을 대할 때 이런 자세가 필요하다. '사랑은 두려움보다 나은 자극제'라고 말하겠다.

- 레벤 마크, 콜게이트 파몰리브 회장

유능한 지휘관은 소대의 앞에서 전체로서 부하들을 보지만, 위대한 지휘관은 앞에서 44명의 부하들을 개별적으로 본다. 위대한 지도자는 누가 영감이 있고, 누가 생기가 있고, 누가 올바르게 행동하는지를 본다.

- 노르만 쉬바르츠코프 장군

보통 교사는 지껄인다. 좋은 교사는 잘 가르친다. 훌륭한 교사는 스스로 해 보인다. 위대한 교사는 가슴에 불을 지른다.

- 알프레드 화이트헤드

위대한 그룹을 만들기 위해 리더가 할 수 있는 최선의 일은 각각의 구성원들이 스스로의 위대함에 눈뜨게 하는 것이다.

- 워렌 베니스

비즈니스란 기본적으로 사람에 의한(by the people), 사람을 위한(for the People), 사람의(of the People) 일이다. 기업은 고객, 직원, 투자자, 사회 등을 위해 단순한 경제적 요구뿐 아니라 다양한 사회적 가치를 충족할 수 있도록 노력해야 한다.

- 토머스 말론, MIT 교수

꿈이 없는 기업에서 사원들은 일에 대한 동기도 보람도 얻을 수 없다. 사원들에게 꿈을 제공할 수 있다면, 목표달성의 7, 80 퍼센트는 성공한 것이나 다름없다.

- 아사히 맥주 전 회장 히구치 히로타로

성공한 기업의 비결은 첫째도 사람, 둘째도 사람, 셋째도 사람이다. 그러나 중요한 것은 그들의 육체가 아니라 그들의 두뇌이다.

- 로자베스 모스 캔터 (하버드대 교수)

왕이 되어 본 사람만이 남도 왕으로 모실 수 있다. 회사는 직원을 최우선으로 모셔야 한다. 고객보다 더 소중하게 생각해야 한다. 나는 감히 그렇게 말했다. 이런 말을 들으면 대부분의 사람들은 걱정하지만 그러나 효과가 있다. 고객은 자신이 회사의 첫 번째가 아닌 두 번째로 대접받음으로써 결국 이득을 보게 된다는 것을 알게 된다.

- 햄 로즌블러스, 로즌블러스 여행사 회장

고객 감동 비결은 간단하다. 감동한 직원은 감동한 고객을 창출해낸다. 감동한 직원은 상사와 경영진을 신뢰하고, 자기일과 조직에 자부심을 느끼며 일에서 보람과 재미를 느낀다. 즉, 일을 즐기면서 하고 헌신적으로 하면서 고객을 감동시킨다.

- 미국 경영대상, 수상 기업 (페덱스, 제록스외) 대표

구성원들이 회사를 위해 열정을 가지고 감정적인 헌신(Emotional Commitment)을 하도록 하기 위해서는 기업의 성과와 구성원 개개인의 만족도 사이에 균형을 유지하여야 한다.

- 카첸바흐

의욕이 가장 많이 꺾이는 순간은 평범한 일을 부탁받을 때다. 불행하게도 대부분의 경우 기업은 평범한 일을 요구한다. 직원들이 보통수준을 유지하는 것으로 만족하는 경영자는 결국 평범한 기업을 이끌 수밖에 없다. 경영자는 의식적으로 위대함을 약속해야 한다.

- 작가이자 철학자, 아인 랜드(Ayn Rand)

내게 말해보라. 그러면 잊어버릴 것이다. 내게 보여주라. 그러면 기억할지도 모른다. 나를 참여시켜라. 그러면 이해할 것이다.

- 중국 속담

사원 처우 개선은 회사의 이익을 깎아 먹는 추가 비용이 아니라 한 사람의 리더가 비전을 제시하는 것 보다 훨씬 크게 기업을 키울 수 있는 원동력으로 봐야만 한다. 한 사람의 리더로는 기업을 키울 수 없기 때문이다.

- 하워드 슐츠 스타벅스 회장

어떤 일이 얼마만큼 진전되었는지 직원 모두가 알아야 한다. 그래야 적극적으로 동참하고 싶은 마음도 생겨난다. 얼마나 시급한지, 재정여건은 어떤지를 있는 그대로 털어 놓는 것이 중요하다.

- 빌 게이츠

기업이 변화로 발생하는 문제를 극복하고자 한다면 성장률과는 비교도 안 될 정도로 늘려야 하는 게 두 가지 있다. 첫 번째는 상향 및 하향 커뮤니케이션이다. 두 번째는 교육과 재훈련이다.

- 토마스 J. 왓슨 주니어, IBM 전 회장

근로자들의 급여를 인상한 기업의 사업부는 급여 인상을 충분히 상쇄하고도 남는 수준의 생산성 향상 효과를 얻었다. 지난 3년 동안 임금이 하락한 사업부에서는 근로자들의 생산량이 2% 증가에 그친 반면, 같은 기간 동안 임금이 인상된 곳에서는 생산량이 12%나 증가했다.

- 데이비드 레빈

직원, 고객 주주 중에서 누가 가장 중요한가? 나에게는 처음부터 문제가 되지 않았다. 직원이 첫째이기 때문이다. 직원이 행복하고, 만족하며, 헌신적이고 에너지가 충만하면 고객에게 서비스를 잘하게 된다. 고객이 행복하면 그들은 다시 오게 된다. 그러면 그것이 주주도 행복하게 만든다.

- 사우스웨스트 항공 허브 캘러허 전 회장

상당히 오랫동안 번창하는 기업은 비용 삭감과 수익의 증가가 상호 배타적이 아님을 안다. 상하조직 모두 영원히 방심하지 않는 것은 번영으로 가는 새로운 지름길이다.

- 로널드 헨코프 (1996년 11월, 포춘)

평균주의는 실적이 좋은 사람을 벌하고 실적이 나쁜 사람에게 상을 내려 형편없는 오합지졸을 얻을 뿐이다.

- 스티그(Stig)

꽃을 사랑한다고 말하면서도 꽃에 물주는 것을 잊어버린 여자를 본다면 우리는 그녀가 꽃을 사랑한다고 믿지 않을 것이다. 사랑은 사랑하고 있는 자의 생명과 성장에 대한 우리들의 적극적 관심인 것이다. 이러한 적극적 관심이 없으면 사랑도 없다.

- 에리히 프롬, '사랑의 기술'에서