

주제	영어 탐구 보고서 작성
요약	<p>'사과'와 관련된 영어 지문 내용을 토대로 이를 기업 경영 및 커뮤니케이션과 연결하여 '기업의 위기 관리와 바람직한 사과'라는 주제의 탐구 보고서를 작성하는 것을 추천합니다. 아래의 작성 가이드라인과 참고 자료 내용을 숙지하고, 자신의 의견을 덧붙여 탐구 보고서를 작성하여 제출하면 됩니다. 특히, 서론의 탐구 동기와 결론의 자신의 생각을 작성하는 부분에서는 바람직한 사과에 대한 자신의 생각과 의견이 직접 드러날 수 있도록 하는 것이 중요합니다.</p>

[영어 탐구 보고서 작성 가이드라인]

주제: 기업의 위기 관리와 바람직한 사과

1. 서론

1) 탐구 동기

- 해당 주제로 탐구를 진행하게 된 동기를 자신의 진로와 연결하여 제시하면 됩니다.
- 또한, 영어 교과와 연결을 위해 영어 지문 내용을 언급하고, 이를 연관지어 제시하면 됩니다.

피해자와 가해자가 사건을 다르게 바라봄에 따라 상대방의 입장에 공감하지 못하고 사과에 실패하게 된다는 영어 지문을 접하고, 바람직한 사과의 방식에 대해 생각하게 되었다. 특히, 기업에서 소비자를 대상으로 발표하는 사과문은 기업의 위기 관리 능력, 소비자와의 커뮤니케이션 능력과 밀접한 관련이 있다. 기업의 바람직한 사과는 위기에 대응하고, 소비자와의 신뢰를 유지하는 등의 효과를 내기 때문에 본 탐구를 통해 기업의 차원에서 바람직한 '사과'의 중요성과 예시를 통한 방향성을 정리할 것이다.

2) 탐구 목적

- 탐구를 통해 달성할 수 있는 목표를 간단하게 제시하면 됩니다.

따라서, 본 탐구를 통해 기업 경영 과정에서 발생하는 문제를 관리하고, 올바르게 대응하는 태도와 방법을 확인할 수 있다. 또한, 비즈니스 커뮤니케이션 과정에서의 기본적인 태도를 인지하고, 바람직한 소통 방향을 인지하는 것을 목표로 한다.

2. 본론

1) 기업의 위기 관리와 사과문

- 기업의 위기, 위기 관리 등에 대해 정의하고 위기 관리가 기업에게 중요한 이유를 언급하면 됩니다.
- 또한, 위기 관리의 가장 보편적인 방법으로서 사과문을 제시하고, 어떤 사과문이 바람직한 형태인지를 알아보겠다는 흐름으로 연결하면 됩니다.

기업의 위기관 '조직의 전략 목표, 평판 또는 실행 가능성을 위협하는 이상하고 불안정한 상황'이라고 정의된다. 기업은 내부의 문제 혹은 외부의 문제를 통해 이러한 위기를 겪게 되는데 이러한 상황에서 위기를 잘 대처하고 관리하는 것은 매우 중요하게 여겨진다. 위기 관리가 미흡하면, 기업의 생존 능력에 영향을 줄 수 있다. 특히, 단기적으로는 기업의 주가에 부정적인 영향을 주고, 장기적으로는 주주 가치에 잠재적으로 영향을 주게 되어 있다. 기업의 경우, 평판과 신뢰, 이미지 등이 중요한 요소로 작동하기 때문에 어떤 위기에 봉착하고, 이러한 위기를 어떻게 관리하는지가 더욱 중요하게 작용하는 것이다. 위기의 유형에 따라 원인, 책임의 유무, 중요도 등이 상이하기 때문에 이를 관리하는 방법도 다양하다. 그 중, 기업에서 발표하는 사과문은 기업이 문제에 대한 그들의 잘못과 책임을 인정하고, 사과의 의사를 건네는 가장 보편적인 방법이다. 그렇다면, 어떤 방식의 사과문이 바람직한 형태라고 말할 수 있는가?

2) 바람직한 사과문과 예시

- 사과와 관련된 영어 지문 내용을 참고하여 바람직한 사과의 방식과 사과문의 형태를 제시하면 됩니다.
- 또한, 다양한 기업의 사과 형태에 대한 구체적 사례를 함께 제시하여 근거를 보충하면 됩니다.

<지문 내용>

- 가해자들은 수치심과 죄책감으로부터 스스로를 보호하기 위해 잘못을 축소하려는 경향이 있다.
- 또한, 자신의 행동이 가져온 결과를 대수롭지 않게 생각하기도 한다.
- 피해자는 자신에게 가해진 피해를 더 크게 생각하게 되며, 가해자의 이러한 태도로 인해 더 큰 분노를 가지게 된다.
- 따라서, 진실된 사과를 위해서는 일어난 일에 대해 상대방이 어떻게 생각하는지를 주의 깊게 듣고, 상대방의 입장에 공감하며 사과해야 한다.

바람직한 사과의 기술에 대해 다양한 전문가들이 의견을 제시했다. 그 중, 가장 중요한 것은 자신의 잘못을 인정하고, 이를 산더미처럼 만들어 사과하라는 것이다. 지문에서 제시된 것처럼 보통의 사람들은 사과를 하는 과정에서 자신의 잘못을 축소하는 실수를 범하게 된

다. 하지만, 이러한 잘못의 축소는 상대방의 분노를 키우기 때문에 갈등을 막기 위해서는 자신의 잘못을 정확하게 인정하고, 상대방이 생각하는 정도까지 잘못을 확대하는 것이 중요하다. 두 번째로 공감의 태도를 가지는 것이다. 사과에서 공감은 무엇보다 중요하기 때문에 피해를 입은 사람들의 고통을 그들의 입장에서 생각해보는 자세를 가져 기업이 피해자에게 미안함과 진정성을 가지고 사과하는지가 드러나는 것이 중요하다. 세 번째로 잘못을 극복하기 위해 어떤 노력을 할 것인지를 제시하는 것이다. 상대방에 대한 공감이 감성적 차원에서 도움이 되었다면, 그 후에는 이성적 차원에서 어떻게 피해를 보상하고, 어떤 노력을 펼칠 것인지를 구체적으로 제시하여 문제를 해결하고자 하는 노력이 와닿을 수 있도록 하는 것이 중요하다.

이러한 조건들은 다양한 기업의 사과문에서 나타나고 있는데, 다양한 사례 중 2015년 메르스 사태로 인한 삼성전자 이재용 회장의 사과문이 호평을 받았다. 사과문에서는 누가 어떤 잘못을 했는지가 명확하게 드러나며, 공감과 피해의 해결 방안까지 명쾌하게 담고 있다는 특징이 있다. 이외에도 무신사에서는 광고 카피로 인한 논란이 일자 직원들에게 최태성 강사님을 모셔 역사 공부를 시키겠다고 제시하는 등의 구체적인 방안을 제시하기도 했다. 또한, 애플에서는 2007년 아이폰 출시 두 달 후 가격을 내린다는 조치에 대해 소비자의 향의가 빗발치자, 스티브 잡스가 직접 편지를 통해 현재의 상황을 설명하고, 피해를 보상하는 방법(쿠폰 제공)을 제시하기도 했다.

3. 결론

1) 새롭게 알게 된 내용

- 탐구 내용 중 새롭게 알게 된 내용이나 처음 알게 된 용어 등을 제시하면 됩니다.

탐구를 통해 경영 분야에서 발생하는 위기 상황에 대한 대응을 마련하는 '위기 관리'에 대해 처음 접하게 되었고, 위기 관리의 중요성을 배울 수 있었다. 또한, 개인 간의 사과와 기업이 소비자를 대상으로 하는 사과의 유사성이 높다는 점을 통해 경영 분야 역시 사람을 상대하는 일이라는 점을 배울 수 있었다.

2) 더 알고 싶은 점

- 탐구 내용에 대한 심화적인 주제나 탐구에서 미처 다루지 못한 점들에 대한 개인적인 생각과 의견을 제시하면 됩니다.

탐구를 통해 바람직한 사과의 요건들을 확인했지만, 기업의 위기 상황은 각기 다르기 때문에 이를 공식과 같이 사용하는 것은 어렵다고 생각한다. 그렇기 때문에 추후에는 공식과 같이 사용할 수 있는 커뮤니케이션 기법을 탐구하거나 어떤 상황에서는 감성적 표현을 중시하고, 어떤 상황에서는 이성적 방안을 중시하는지를 세분화하여 탐구해보고자 하는 마음이 생겼다. 또한, 사과문 외에도 어떤 위기 관리 매커니즘이 작동할 수 있는지에 대해 탐

구해보고 싶다는 생각을 했다.

3) 탐구 보고서 작성 소감

- 영어 교과에 대한 내용, 경영 분야에 대한 관심을 중심으로 소감을 작성하는 것을 추천합니다.

영어 교과 시간에 학습한 지문의 내용을 토대로 이를 희망 진로인 경영학 분야와 연결하여 탐구할 수 있었다는 점이 인상적이었다. 또한, 바람직한 사과문의 예시를 탐색하는 과정에서 외국 기업의 사과문을 조사하면서 공식적인 사과와 관련된 영어 표현을 배울 수 있었고, 기업의 커뮤니케이션 과정에서 일반적인 상황과는 다른 어휘와 태도를 사용하는 것이 중요하다는 점을 추가적으로 배울 수 있었다.

[참고 자료]

1. 위기 상황을 다스리는 '사과의 기술'

출처: https://dbr.donga.com/article/view/1206/article_no/2141/ac/magazine

2. '사과의 기술' 3A를 아시나요?

출처: https://dbr.donga.com/article/view/1202/article_no/10194

3. [직장인을 위한 김호의 '생존의 방식']뇌에 기대지 말고 '심장'으로 사과하세요

출처: <https://www.donga.com/news/Opinion/article/all/20180307/88984441/1>

4. 위기이자 기회, 기업 사과문의 정석

출처:

<https://www.tpiinsight.co.kr/insight/2020/06/15/%EC%9C%84%EA%B8%B0%EC%9D%B4%EC%9E%90-%EA%B8%B0%ED%9A%8C-%EA%B8%B0%EC%97%85-%EC%82%AC%EA%B3%BC%EB%AC%B8%EC%9D%98-%EC%A0%95%EC%84%9D/>