

마음으로 이기는 스마트한

갈등관리

갈등예방 대인관계 스킬
만족과 기대의 조건



SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -

행복도 OR 만족도



금메달을 놓친
안타까움이 큼



메달을 딸 수
없을 수도 있는데
땀다는 마음이 큼

손실회피경향 (Loss aversion)

의미

새로운 것을 얻었을 때의 행복감보다 가지고 있는 것을 잃었을 때 훨씬 더 큰 상실감을 느끼는 것



당신에게 10,000원을 주면서 게임을 제안합니다.
게임의 조건은 다음과 같습니다.

[동전 하나를 던진다.
앞면이 나오면, 지불 받은 10,000원을 돌려줘야 한다.
뒷면이 나오면, 10,000을 더 지급한다.]

당신은 이 게임에 참가하시겠습니까?

데니얼 카네만(Daniel Kahneman)의
손실회피경향에 관한 실험

당신에게 10,000원을 주면서 게임을 제안합니다.
게임의 조건은 다음과 같습니다.

[동전 하나를 던진다.
앞면이 나오면, 지불 받은 10,000원을 돌려줘야 한다.
뒷면이 나오면, 10,000을 더 지급한다.]

당신은 이 게임에 참가하시겠습니까?

90% 이상이 거부함

100 만원이
생겼을 때의
행복감

<

100 만원이
잃었을 때의
상실감



갈등을 유발하는 상황

자신이 기대하고 만족하는 폭이
조금이라도 넓은 쪽으로 움직임

학습내용

- ▣ 만족과 기대의 개념이해
- ▣ 만족과 기대의 조건

학습목표

- ▷ 인간관계에서 만족과 기대를 설명할 수 있다.
- ▷ 만족과 기대의 조건에 대해서 알아보고, 갈등을 예방할 수 있다.
- ▷ 좋은 사회관계를 만들기 위한 관계의 조건에 대해 설명할 수 있다.

GUIDING

- 만족과 기대의 개념이해

만족의 개념

만족(滿足)

의미

- ▶ 마음에 흡족함
- ▶ 모자람이 없이
충분하고 넉넉함



사회교환이론

씨바우트(Thibaut), 켈리(Kelly)



“ 인간관계가 유지되거나 단절되는 이유는,
이런 **투자와 보상의 상관관계**에 달려 있다. ”

• 사회 교환이론

사회교환이론

사회교환이론

의미

인간관계가 지속될지의 여부는 기대가 얼마나
보상 받느냐에 달려있음

인간관계에서 틀어지는 이유

나한테 어쩔
이럴 수 있어?

내 기대를
만족 시키지
못했잖아...



만족의 조건

기대
(NEEDS)



기대하는 것

만족
(satisfaction)



기대 이상 받는 것

만족의 조건

예) 3년 사귀 연인의 경우

지갑 정도는
사주겠지?

생일

취업

생일 축하해,
직접 녹음한
음악 CD야

내가 기대한 수준에
가까울 때

납득

만족의 조건

예) 3년 사귀 연인의 경우

지갑 정도는
사주겠지?

생일

취업

생일 축하해,
직접 녹음한
음악 CD야

내가 기대한 수준에
못 미칠 때

불만족, 실망

만족의 조건

예) 3년 사권 연인의 경우



만족의 조건

예) 3년 사귀는 연인의 경우



나의 기대를
넘어설 때

감동

만족의 조건

요즘 많은 기업들의 **목적**은?



고 객
만 족

만족의 조건

내가 갖고 싶은
거였는데...

정말
고마워요~

생일
선물이야..

기대를 알아야 만족시킬 수 있음

만족의 조건

예) 과동기 친구의 경우



나의 기대를
넘어설 때

감동

만족의 조건

기대

○ 기대를 넘어 서는 경우 : 감동

○ 기대 만큼의 수준 : 만족

○ 가까이 하는 경우 : 납득

○ 못 미치는 경우 : 갈등 발생

← 불만족이 되면서
갈등시작

만족의 조건

조직생활과 **인간관계**를 잘하는 사람들의 특징은?

다른 사람이 나한테 무엇을 기대하는지 잘 읽음

생각해 보기

직속 상관이 나에게 기대하는 것

어느 정도로 회사 생활하기를 기대할까?

나에게 어떤 태도를 기대할까?

어떤 정도의 업무수준을 기대할까?

어느 정도 매출을 내주기를 기대할까?

GUIDING

- 만족과 기대의 조건

생각해 보기

고객이 나에게 기대하는 것

나의 어떤 표정을 기대할까?

나의 어떤 말투를 기대할까?

나의 어떤 서비스 수준을 기대할까?

1. 상대의 기대를 이해하라.

씨바우트(Thibaut), 켈리(Kelly)



“ 인간관계가 유지되거나 단절되는 이유는,
이런 **투자와 보상의 상관관계**에 달려 있다. ”

• 사회 교환이론

1. 상대의 기대를 이해하라.

투자과보상이
원활한 관계



인간관계 잘 유지

투자과보상이
원활하지못한 관계



인간관계 악화

1. 상대의 기대를 이해하라.

다른 사람과 **좋은 관계를 유지**하기 위한 방법은?

- ✓ 상대방에게 시간 할애 하기
- ✓ 물질적인 것 할애 하기
- ✓ 기회를 제공하기
- ✓ 정서적으로 후원 하기 등

➡ Give & Take
교환 과정을 가지며
좋은 인간관계를 가짐

1. 상대의 기대를 이해하라.



부하직원

- ▶ 무엇을 주고 있나요?
- ▶ 무엇을 투자해 줄 수 있을까요?
- ▶ 어떤 시간을 내 줄 수 있을까요?
- ▶ 어떤 기회를 양보 할까요?



나

상사



- ▶ 내가 무엇을 투자해야 할까요?
- ▶ 어떤 노력을 제공해야 할까요?
- ▶ 내가 무엇을 줄 수 있을까요?
- ▶ 나에게 무엇을 기대하고 있을까요?

1. 상대의 기대를 이해하라.

사회교환이론



모든 인간관계의 본질을
핵심적으로
설명할 수 있는 방법



1. 상대의 기대를 이해하라.

갈등이 생길 때 많이 하는 말



네가
나한테 어떻게
이럴 수 있어?

➡ 상대방에게 기대가 있었음

1. 상대의 기대를 이해하라.

원만한 인간 관계를 위해서는



나에게 하는 기대에 대해서 이해해야 함

2. 1차 기대를 충족시키지 못하면 2차 기대를 충족시켜라.

1차 기대

상대에게 바라는
기본적인 기대

2차 기대

1차 기대가
만족시키지
못했을 때
그 결과에
기대하며
바라는 기대

2. 1차 기대를 충족시키지 못하면 2차 기대를 충족시켜라.



1차 기대

- ▶ 회의시간 지키기

2차 기대

- ▶ 충분한 사과
- ▶ 회의시간에 적극참여



충족시키지 못하면
더 크게 실망

2. 1차 기대를 충족시키지 못하면 2차 기대를 충족시켜라.

예) 약속 시간에 늦은 친구

뭐 어때?
너도 가끔 늦잖아.

왜 이렇게
늦었어?

2차 기대가 무너져 더 큰 실망을 느낌

2. 1차 기대를 충족시키지 못하면 2차 기대를 충족시켜라.



1차 기대

▶ 좋은 성과

2차 기대

▶ 보완할 점에
대해 언급



상대방의
기대를 알려 주려고
노력해야 함

2. 1차 기대를 충족시키지 못하면 2차 기대를 충족시켜라.

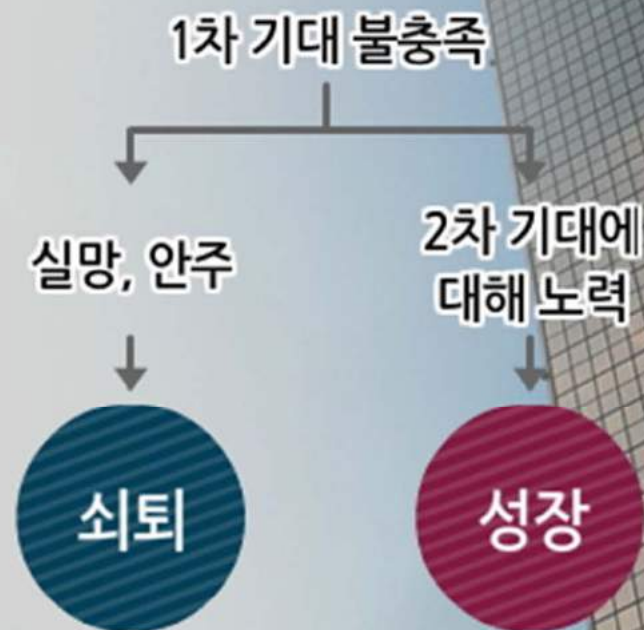


1차 기대를
실패했을 때

상대방을 충족 시킬 수 있는
2차 기대를 찾아내자!

2. 1차 기대를 충족시키지 못하면 2차 기대를 충족시켜라.

고객 만족을 위해 노력하는 기업도 예외는 아님



성공 사례로 살펴보는 기업의 위기관리 방법

PARIS BAGUETTE

- ✓ 매장의 식빵에서 쥐가 나온 사건
- ✓ SNS를 통해 순식간에 퍼지면서 기사화됨

성공 사례로 살펴보는 기업의 위기관리 방법

PARIS BAGUETTE



사건 발생 후 일방적인 변명이 아닌 공정하고 투명하게 사건을 밝혀 내려고 노력

성공 사례로 살펴보는 기업의 위기관리 방법



- ✓ 사내 관계자들이
관련 내용 파악



- ✓ CCTV 확보 후
경찰에 수사 의뢰



- ✓ 제빵학원을 섭외
한 후 브리핑을
통해 입장 표명

성공 사례로 살펴보는 기업의 위기관리 방법

PARIS BAGUETTE

- ✓ 정밀 감정 의뢰 결과 사실이 아님을 밝힘
- ✓ 경쟁업체의 거짓 소문으로 판결
 - ➔ 기대를 실망 시킨 상황 속에서도 2차 기대를 생각하면서 현명하게 대처함

성공 사례로 살펴보는 기업의 위기관리 방법 **고객 응대의 경우**

아니, 그래서
어찌라는 거지?

규정상
이럴 수 밖에
없습니다.

상대방과 갈등 심화

성공 사례로 살펴보는 기업의 위기관리 방법 **고객 응대의 경우**

음, 이 정도면
괜찮지 뭐...

죄송합니다.
대신 이런 방법은
어떠세요?

상대방과 갈등을 줄일 수 있음

상대의 기대와 만족

갈등을 예방하기 위해 중요한 것은?

- ✓ 상대방의 기대 이해하기
- ✓ 기대를 충족 시키지 못했을 경우에는 2차 기대를 충족 시킬 수 있도록 노력하기

상대의 기대와 만족

내가 여기서
뭘 할 수
있을까?

나한테 뭘
기대할까?

업무 파악을
정확히 할 수 있음

