

마음으로 이기는 스마트한

# 갈등관리

“차이”가 갈등을 낳는다.



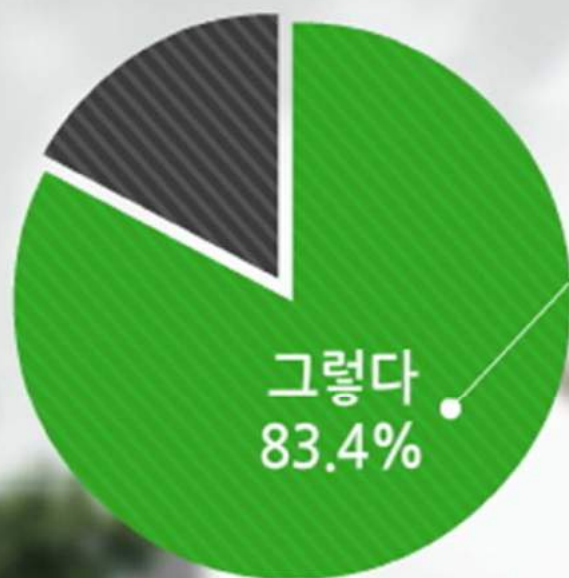
# SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



직장인 1,678명에게 묻다.

직장생활을 하면서 “화병”을 앓아본 적이 있는가?



직장 내 인간관계에 따른  
갈등이 원인!

※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 1,678명에게 묻다.

“화병”때문에 어떤 일들이 발생하는가?

짜증과 신경질이 잦아졌다 —● 65.5%

가슴과 얼굴에 열이 차오르고 있다 —● 46.4%

가슴이 답답하고 숨이 막힌다 —● 40.1%

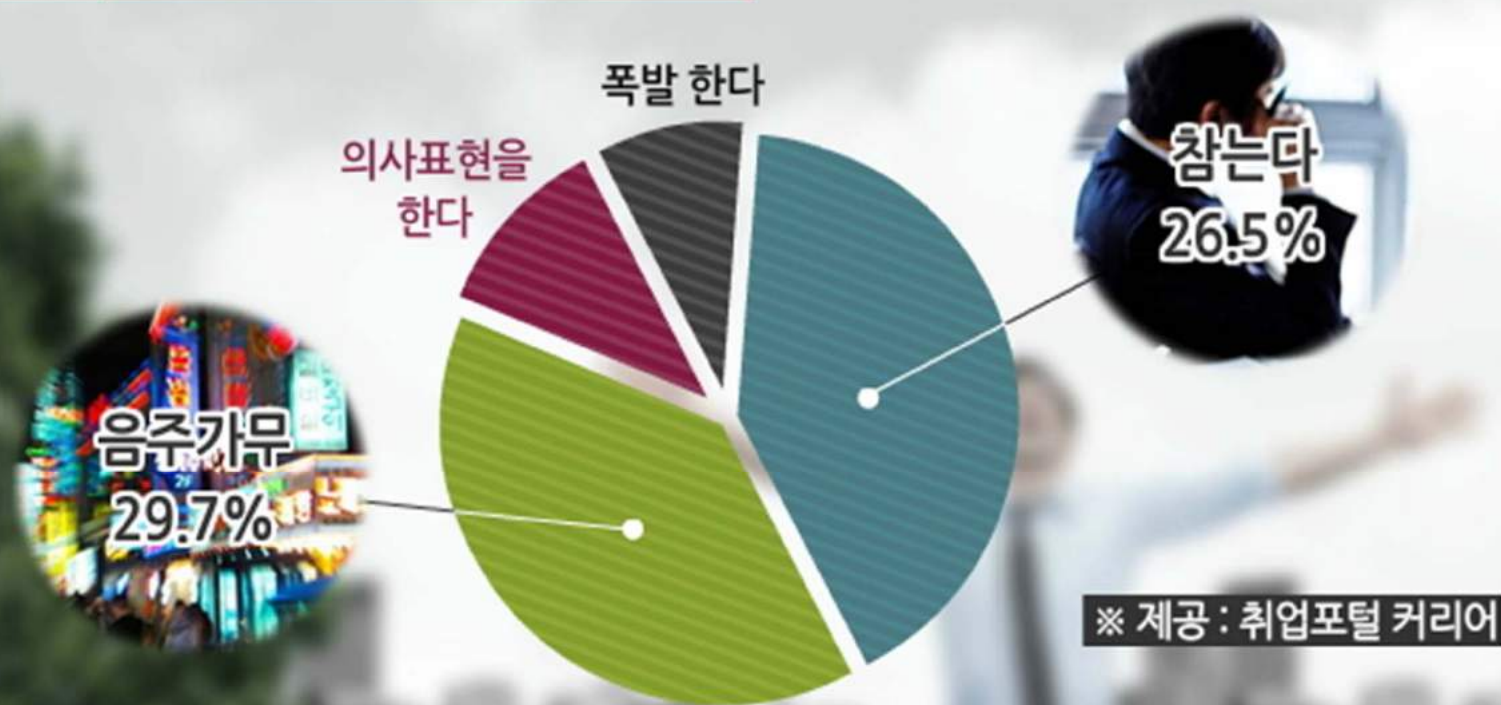
➡ 이들 중에서 32.4%는 화병 때문에 회사를 그만둔 적이 있음

※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 1,678명에게 묻다.

“화병”을 푸는 방법은?



※ 제공 : 취업포털 커리어

## 학습내용

- ▣ 감정의 개념과 감정조절의 필요성
- ▣ 갈등상황에서 부정적 감정의 영향

## 학습목표

- ↘ 감정이란 무엇인지 설명할 수 있다.
- ↘ 갈등 상황에서 부정적 감정이 미치는 영향을 알아보고 현명하게 감정을 조절해야 하는 필요성을 설명할 수 있다.

# GUIDING

---

- 감정이란?

감정이란?

## 감정(感情)

### 학술적/사전적 의미

어떤 현상이나 일에 대해서 우리에게 일어나는 마음이나 느끼는 기분

## 감정이란?

엠페어(Anne Fehr), 제임스 에이라셀(James A Russell)

---



---

“ 감정을 정의하라는 요구를 받기 전까지는 누구나 감정이 무엇인지 알고 있다. 그러나 **막상 요구를 받으면 감정이 무엇인지 아무도 모른다.** ”

---

## 감정이란?

우리가 감정이라 말하는 것은...



누구나 알고  
자연스럽게 느끼지만  
**정확히 파악**하거나 완벽하게  
**조절하기에는 어려운 것**

**갈**등 상황에서의 감정

감정이  
**격화**되는 상황



**Vs.**



감정이  
**평안**을 되찾는  
상황

**갈**등 상황에서의 감정

감정은 갈등상황에  
얼마나 많은 영향을 미칠까?

감정들은 우리의  
몸, 생각, 행동에 많은 영향을 미침

## 갈등 상황에서의 감정

### 예 긴장한 상황에서 우리의 몸

식은 땀

실수

생각이 안 남

긴장해서  
아무 생각이  
나지 않아!



**갈**등 상황에서의 감정

우리의 행동 중  
가장 부정적이고 무서운 감정은?

---

무시

## 갈등 상황에서의 감정

살인을 저지른 여성제소자의  
살인 대상은?

→ 80% 이상이 “남편”

남편을 살해한 이유는?

남편으로부터 무시 받았다는 감정을 느꼈기 때문

※ 출처 : 법무부 여성정책담당관실(2004), 여성 살인범의 특성, 범죄이유, 그리고 재활가능성 :  
치료적 사법이념의 현실적 구현 방안을 위한 심층면담 연구



## 같은 상황에서 감정

“무시하는 말과 행동”을 가장 많이 하는 사람은?

01 부모



02 배우자



03 직장상사



## 갈등 상황에서의 감정



나의 부족함으로 상처를 받음

**갈**등 상황에서의 감정

지금 내가 누군가의  
**부모, 배우자, 직장 상사**라면?

갈등 상황에서 내 감정을 조절하고, 상대의 감정도  
읽어주고 배려해줄 수 있는 **전략**이 필요함

**우**리들의 감정조절 방법



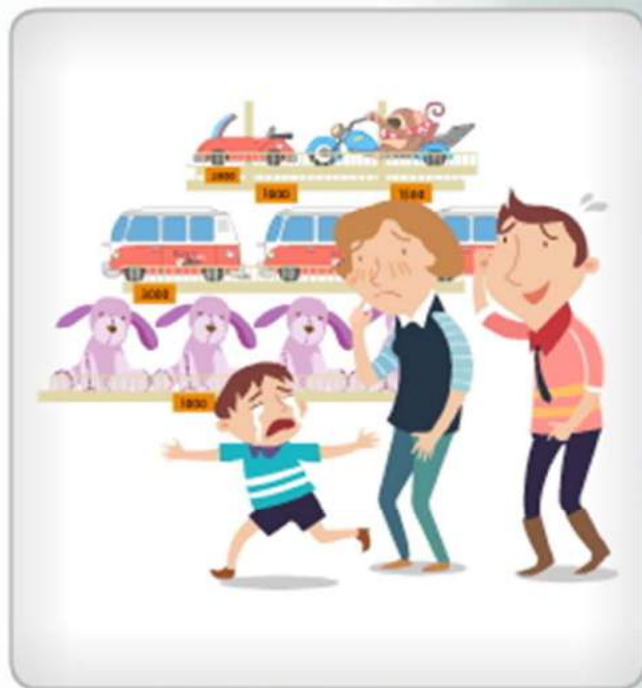
참는다



참다가 폭발한다

## 우 리들의 감정조절 방법

예 아이가 약속을 지키지 않고 떼쓰는 경우



## 우리들의 감정조절 방법

예 아이가 약속을 지키지 않고 떼쓰는 경우

너 집에 가서  
혼날 줄 알아




Worst

네가 짜증이 난다고  
네 것도 아닌 물건을  
바닥에 던져도 될까?



Best

The background of the slide features a faint, grayscale image of several people holding hands in a line, suggesting a sense of community or support. The image is slightly out of focus and serves as a backdrop for the text.

## 우 리들의 감정조절 방법

세상에  
**나쁜 감정**은 없다.

다만, 그 감정이 **나쁜 행동**을  
만들 뿐이다.

# GUIDING

- 감정이 갈등에 미치는 영향

## 감정과 행동

## 감정과 행동



## 감정과 행동

누군가 내 발을 밟은 경우

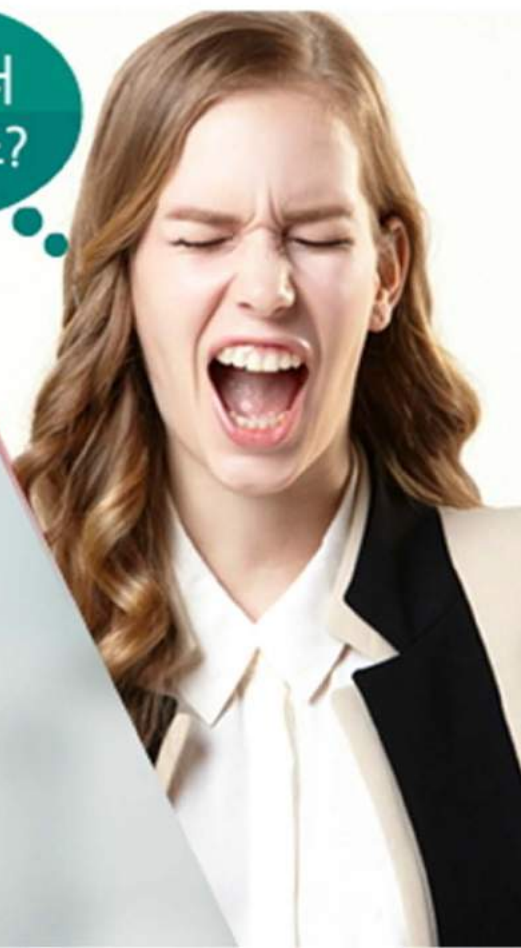


모르고  
밟은 거니까  
이해해야지

긍정적 감정

## 부정적 감정

일부러  
밟았죠?



## 갈등상황에서 부정적 감정이 이끄는 행동

01

핵심문제가 아닌 사소한 상황들로 관심을 분산시킴

또 말꼬리 잡고  
늘어지시네

그런 식으로  
말하니까 일이  
해결이 안되지..



## 갈등상황에서 부정적 감정이 이끄는 행동

02

양보하거나 이해하지 않음

또 지각이야?

어쩌다  
잘했겠지!

부장님한테  
또 혼나겠지?



**갈**등상황에서 부정적 감정이 이끄는 행동

갈등상황에서  
**긍정적 감정**이 이끄는 행동



- ✓ 공동의 목표를 향해 몰입하게 함
- ✓ 신뢰관계가 형성됨
- ✓ 핵심문제에 관심을 집중시킴
- ✓ 협력관계로 발전시키고 갈등 해결에 관심을 갖게 함

## 갈등상황에서 나의 감정과 행동 돌아보기

갈등의 내용은 무엇입니까?  
(누구와, 어떤 이슈로)

감정은  
무엇입니까?

※ 긍정적 감정 O  
※ 부정적 감정 X

이러한 감정은 나의  
어떤 행동을 유발하나요?

고치고 싶은 행동 패턴이  
있다면 무엇이며,  
개선할 방법은 무엇일까요?


## **감**정 공감에 실패한 사례

고객의 감정을  
**공감**하지 못하면  
더 큰  
**문제**를 일으킨다.

## 감정 공감에 실패한 사례

자신만의 개성을 표현하기 위해  
“나만의 운동화를  
디자인하세요”라는  
슬로건으로 마케팅



The image is a composite. The left side features a low-angle shot of a modern glass skyscraper reaching towards a clear blue sky. The right side shows a top-down view of a person with dark hair, wearing a light blue long-sleeved shirt, sitting on green grass and typing on a silver laptop. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the right side, containing Korean text.

## 감정 공감에 실패한 사례

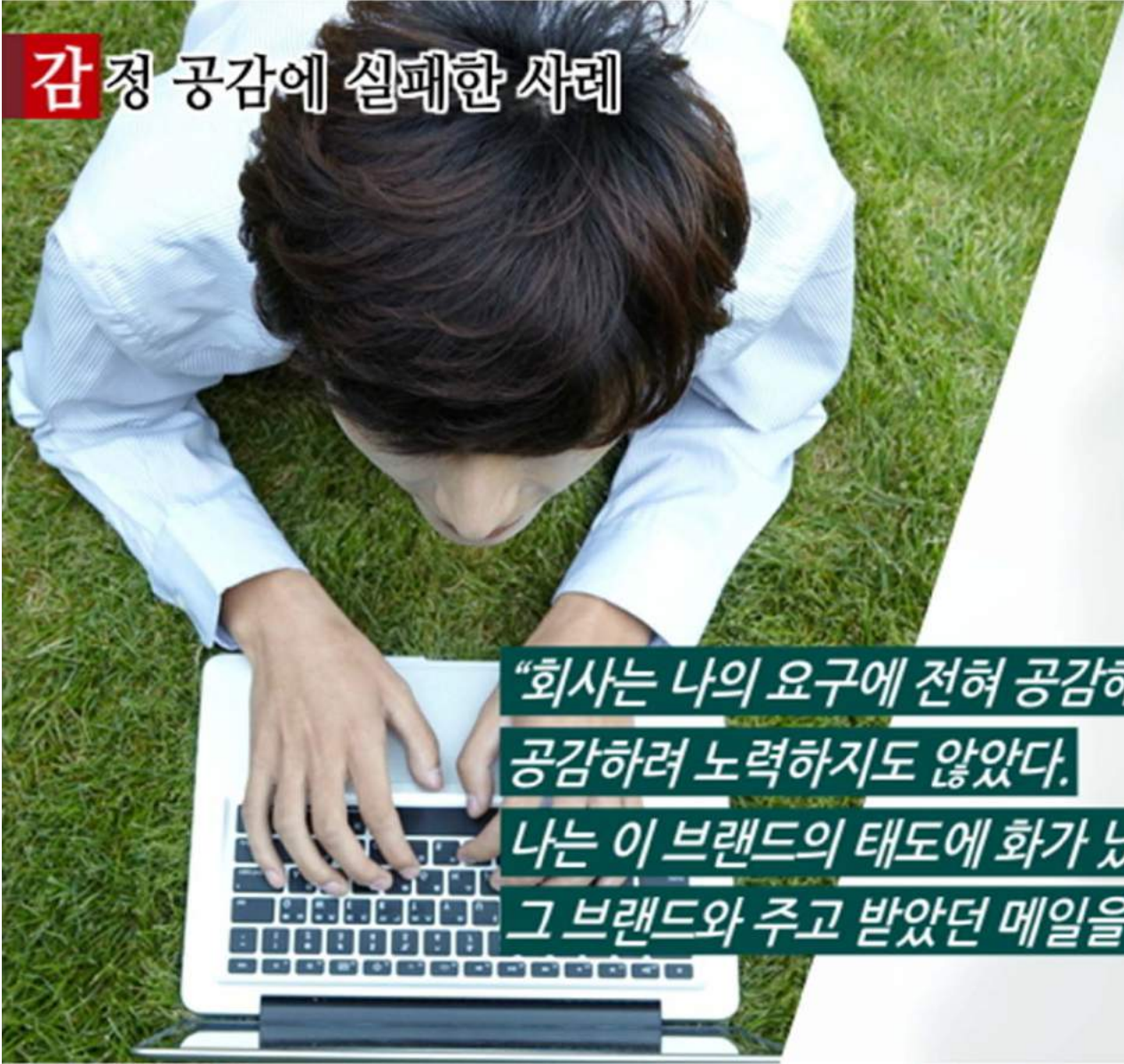
아동 노동을 착취하고 있는 사실을 비판하기 위해  
“노동 착취 공장”이란 문구를 넣은 운동화 주문

회사 브랜드에 좋지 않은 이미지가  
형성되는 것을 막기 위해 학생의 요구를 거절

## 감정 공감에 실패한 사례

회사는 학생의 요구조차  
**묵살**

회사의 입장에 공감하고  
한발 양보하여 '소녀가 신발을  
만들고 있는 사진을 달라'는 요구

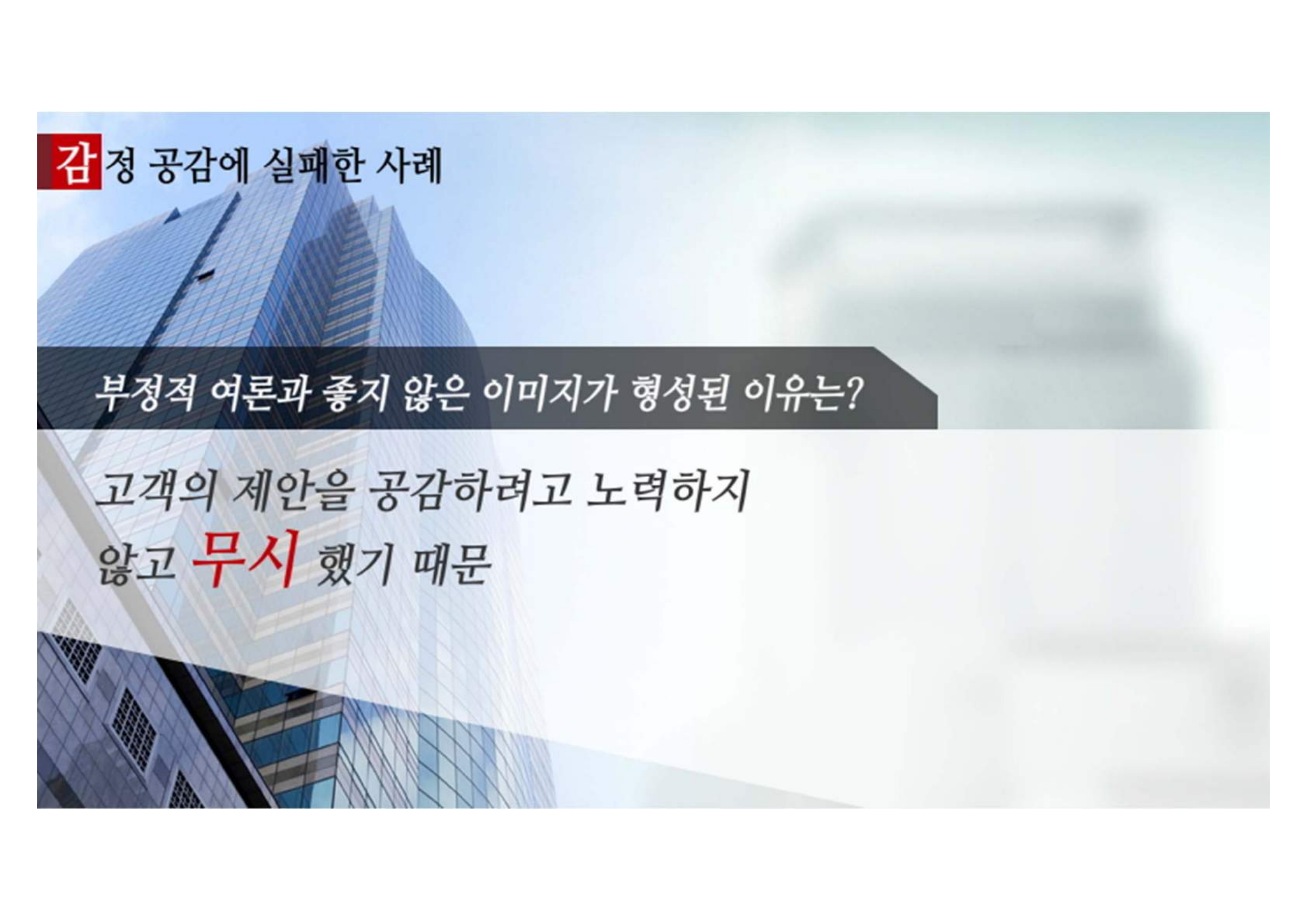
A man with dark hair, wearing a white long-sleeved shirt, is lying on his stomach on a green lawn. He is looking down at a silver laptop in front of him, with his hands on the keyboard. The background is a blurred cityscape with tall buildings under a cloudy sky.

## 감정 공감에 실패한 사례

“회사는 나의 요구에 전혀 공감해 주지도,  
공감하려 노력하지도 않았다.

나는 이 브랜드의 태도에 화가 났다.

그 브랜드와 주고 받았던 메일을 공개한다”



**감**정 공감에 실패한 사례

부정적 여론과 좋지 않은 이미지가 형성된 이유는?

고객의 제안을 공감하려고 노력하지  
않고 **무시** 했기 때문

## 감정 공감에 실패한 사례

### 좋지 않은 기업

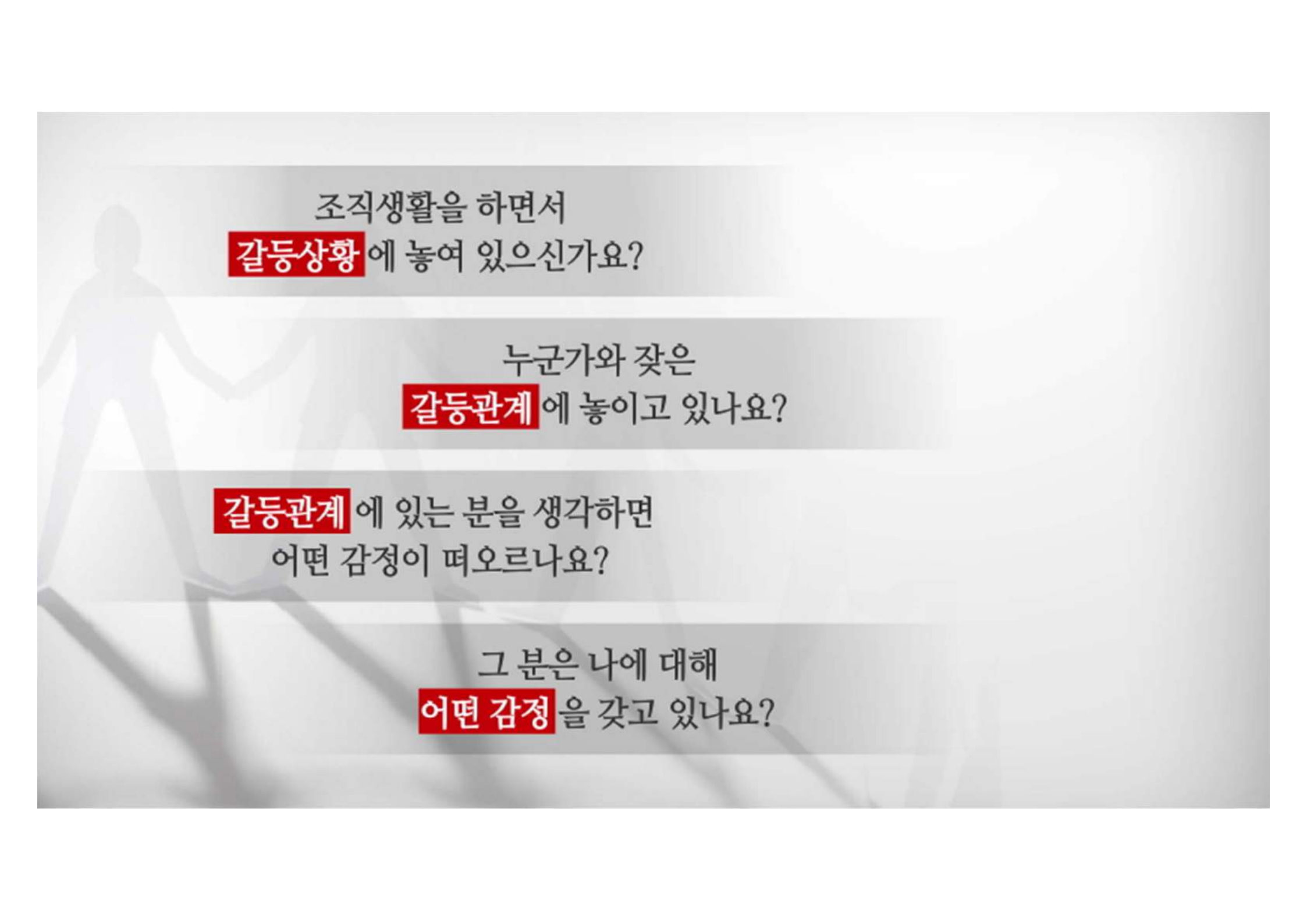
---

고객과의 갈등을 묵과하고,  
덮고, 회피하려 노력하는 기업

### 최고의 기업

---

고객과의 갈등,  
고객의 감정을 공감하고  
이해하려 노력하는 기업



조직생활을 하면서  
**갈등상황**에 놓여 있으신가요?

누군가와 잦은  
**갈등관계**에 놓이고 있나요?

**갈등관계**에 있는 분을 생각하면  
어떤 감정이 떠오르나요?

그 분은 나에 대해  
**어떤 감정**을 갖고 있나요?



갈등 해결의 첫걸음

상대의 감정을 읽고

그 감정에 대해 인정하고, 공감하기!