

마음으로 이기는 스마트한

# 갈등관리

갈등예방 대인관계 스킬  
Stroke활용법



# SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -

# 경제사회 변천 과정



# 경제사회 변천 과정



공장 근로자 사회



농경사회

지식 근로자 사회

컴퓨터가 대신 할 수 없는 능력을  
가지고 있는 사람만 리더가 될 수 있음

예전

누구나  
엔지니어 또는  
프로그래머  
가능



현재

고도의  
기술이나  
능력을 가진  
사람만 가능





미래는 창미력  
**High Concept**  
**High Touch** 사회  
• 미묘한 감정을 이해하는 능력



미래는  
**High Concept**  
**High Touch** 사회  
창미력  
공감력, 소통 능력이  
핵심이 되는 사회

이제 곧 주식이  
폭락한다던데?

주가 상승의  
시대는  
끝났구나



구두담이들의 말은 유심히  
듣고 있는 존 에프 케네디  
대통령의 아버지



- ✓ 주식을 모두 처리
- ✓ 이후 대공황을  
맞아 주가 폭락





알고 있기만  
한 사람



준비하고  
노력하는  
사람

## 학습내용

- ▣ Stroke이해
- ▣ 갈등예방을 위한 긍정적인 Stroke활용법

## 학습목표

- ▷ 인간관계에서 자극과 행동의 기본인 Stroke를 설명할 수 있다.
- ▷ 조직 내 갈등을 예방하기 위한 긍정적인 Stroke를 활용하는 방법을 익히고, 실제 업무에서 활용할 수 있다.

# GUIDING

---

- Stroke 이해

## Stroke의 개념

# Stroke

### 사전적 의미

---

✓ ~을 치다, 두드리다.

✓ ~에 접촉하다.

✓ ~에 문지르다. 애무하다.

✓ ~에 영향을 주다.

✓ ~에 작용을 가하다.

## Stroke의 개념



우리 인간관계에 있는  
**모든 자극과 반응**을 Stroke라고 말함

## Stroke의 개념

# Stroke

## 의미

---

사회 생활, 직장생활, 가정생활 속에서 상대의 존재를 인정해 주고 또 상대방로부터 인정받는데 사용되는 모든 자극과 반응의 수단

## Stroke의 중요성에 관한 사례

### 갓 태어난 오랑우탄의 경우



금방 죽은 오랑우탄



많이 자라지도 않고  
오래 살지 못한 오랑우탄



건강하고 오래 산  
오랑우탄

## Stroke의 중요성에 관한 사례

### 갓 태어난 오랑우탄의 경우



Stroke 기아

# Stroke 기아

## 의미

---

사회생활이나 직장생활, 또는 가정생활에서 누구도 나한테  
그 어떤 자극을 주지 않아서 심리적으로 상실감을 느끼고,  
심리적으로 허탈한, 심리적으로 배고픈 상태

## S troke 기아



육체적 건강을 위해


정신적 건강을 위해



## **S**troke의 중요성



악플 < 무플



잔소리 < 무관심

## S troke의 중요성



Stroke가 일어나는 조직

Stroke가 일어나지 않는 조직



건강하지  
않은 조직

## Stroke의 종류

### 1. 긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke

### 부정적 Stroke

### 긍정적 Stroke

그것도  
제대로 못해?



## Stroke의 종류

### 2. 신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke

수고했어요

신체적 Stroke

정신적 Stroke

지난번 일은  
고마웠어...

## Stroke의 종류

### 3. 조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

### 무조건부 Stroke

이번에  
성적 올랐지?  
게임기 사줄게



조건부 Stroke

게임기  
갖고 싶다고?  
무조건 사줘야지...



→ 인간은 어떠한 Stroke든  
필요로 함

## Stroke의 종류



## Stroke의 종류

### 동생이 생긴 첫째 아이가 Stroke를 얻기 위해 하는 행동



- ✓ 소변을 잘 가리다가 옷에 소변을 보는 실수를 함
- ✓ 혼자 밥을 잘 먹다가 혼자 밥을 먹을 수 없다고 함
- ✓ 갑자기 투정을 많이 부림

---

인간은 본능적으로  
Stroke를 원함

## Stroke의 구분



## Stroke가 없을 때

➡ 허탈하고, 힘들고  
우울한 상태에 이르게 됨

How?

어떻게 하면 Stroke를 구분할 수 있을까?

## Stroke의 구분

“고마워요” 라고 하면서 어깨를 다독인다.




긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke

신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke

조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

## Stroke의 구분

“당장 꺼져버려!”



야, 당장  
꺼져버려.

긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke

신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke

조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

## Stroke의 구분

“몇 번 말해야 알아 들어? 빨리 해”

긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke  
신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke  
조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

몇 번  
말해야 알아 들어?  
빨리 해



## Stroke의 구분

“이번 프로젝트 잘 처리했어요.”


긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke  
신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke  
조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

이번  
프로젝트 잘  
처리했어요.



## Stroke의 구분

“점심 잘 얻어 먹었습니다.”



점심  
잘 얻어  
먹었습니다.


긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke

신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke

조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

## Stroke의 구분

“나가 죽어” 하면서 한대 때린다.



나가 죽어


긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke

신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke

조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

## Stroke의 구분

“우리 아들! 사랑해!” 하면서 꼭 껴안는다



우리 아들  
사랑해~

긍정적 Stroke VS. 부정적 Stroke

신체적 Stroke VS. 정신적 Stroke

조건부 Stroke VS. 무조건부 Stroke

## Stroke의 질·양 분석



## Stroke의 질·양 분석

드디어  
계약이 성사  
되었구나



계약을 따낸 김대리

지각한 신입사원



➡ 아무도 Stroke를 보내지 않으면 성장하기 힘들

## S troke의 질·양 분석



우리 조직은 얼마나 잘 되고 있는가?

우리 조직은 성장할 수 있는 조직인가?

우리 조직은 긍정적인 조직인가?

Stroke 분석을 통해 평가해 보자!

## 생각해 보기

내가 받은 Stroke 중 기억에 남는 게 있다면?

누구한테 받은 건가?

내가 준 Stroke 중 기억에 남는 게 있다면?

누구한테 주고, 어떤 Stroke였나?

# GUIDING

- 갈등예방을 위한 긍정적인 Stroke 활용법

## S troke 관리

### 1. 줄 것은 준다(Give)

별말씀을요.

잘 처리해  
주셔서  
감사합니다.



## 2. 요청할 것은 요청한다(Ask)

네, 잘하셨습니다.



과장님,  
이것 좀 확인해  
주시겠어요?

### 3. 거절할 것은 거절한다(Refuse)

이번  
프로젝트는  
엉망이야.

이유를  
말씀해 주시면 제가  
시정하겠습니다.



## 4. 받아 들일 것은 받아 들인다(Accept)

김대리  
이번에 정말  
잘했어요.



감사합니다.  
이번 일로 저도  
성장했습니다.

## 5. 없으면 자기 Stroke를 한다(Self Stroke)

넌 잘  
할 수 있어.



부족한 점은  
고치면 돼.

## 바람직한 Stroke 활용법

### 1. 긍정적 Stroke 최대화, 부정적 Stroke 최소화

안녕하세요?



긍정적 Stroke 최대화

이 부분은  
수정해야 할 것  
같네.



**꼭 필요한 부정적  
Stroke는 하기**

부정적 Stroke 최소화


## 바람직한 Stroke 활용법

### 2. 긍정적 무조건부 Stroke 중요



잘 할 줄  
알았는데,  
실망이야.

잘 될 거라고 믿는 신뢰 ➡ 기대



다음엔  
더 잘 할거야.  
괜찮아.

실패해도 믿어주는 신뢰

## 바람직한 Stroke 활용법

### 3. 긍정적 조건부 Stroke는 적절히

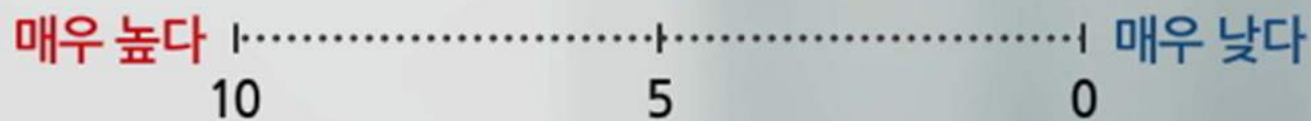


➡ 더 이상 받을게 없으면 좋은 행동을 하지 않을 수도 있기 때문에 적절히 하는 것이 중요함

## 바람직한 Stroke 활용법

### 4. 부정적 Stroke는 최소한도로 적게

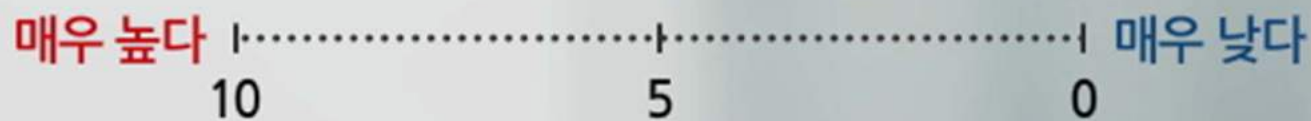
- 1 우리 팀에서는 팀원 상호간에 존재에 대한 긍정적 Stroke를 주는 경향이 어느 정도 있습니까?



## 바람직한 Stroke 활용법

### 4. 부정적 Stroke는 최소한도로 적게

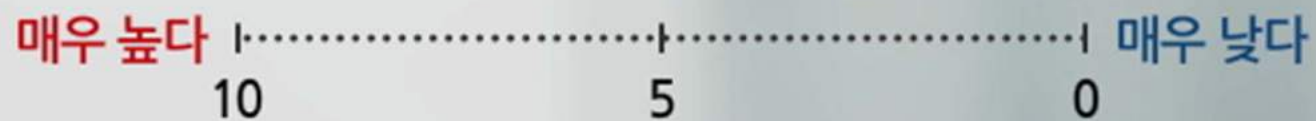
- ② 우리 부서에서는 긍정적 조건부 Stroke를 주는 경향이 어느 정도입니까?



## 바람직한 Stroke 활용법

#### 4. 부정적 Stroke는 최소한도로 적게

③ 우리 부서에서는 부정적 Stroke(무시, 묵살, 질책 등)를 주는 경향이 어느 정도입니까?



## 갈등예방을 위한 조직 Stroke 문화 추천

- 원칙 1 주어야 할 Stroke가 있으면 찾아서 준다.
- 원칙 2 받고 싶은 Stroke가 있으면 요구한다.
- 원칙 3 원하던 Stroke를 받으면 조건 없이 기뻐한다.
- 원칙 4 원하지 않던 Stroke를 받으면 거부한다.
- 원칙 5 Self Stroke를 자주한다.

## 갈등예방을 위한 조직 내 피해야 할 Stroke 문화

### 원칙 1

주어야 할 Stroke가 있어도 주지 않는다.

### 원칙 2

받고 싶은 Stroke가 있어도 요구하지 않는다.

### 원칙 3

그 인간의 존재 자체를 디스카운트 한다.

### 원칙 4

존재는 인정해도 그 이유나 사정을 디스카운트 한다.

### 원칙 5

Self Stroke를 하지 않는다.

**인**간관계를 바꾸는 3가지 방법

**상****황** 을 바꾼다.

**타****인** 을 바꾼다.

**자****신** 을 바꾼다.

**갈**등예방을 위한 Stroke 활용법 3 Point

긍정적 *Stroke*를 보내자.

*No Stroke* 맨이 되지 말자.

경청은 최고의 *Stroke*다.



## Stroke 형태들

✓ 눈 마주침

✓ 반갑게 인사하기

✓ 자기 알리기

✓ 질문하기

✓ 웃어주기

✓ 경청하기

✓ 이름 기억하기/부르기

✓ 보상 주는 사람 되기



## 긍정적 Stroke의 사례

### 10년 전 약속을 지킨 소년

- ✓ 시각 장애인 어머니와 단 둘이 살고 있던 소년
- ✓ 문제아인 소년이 감당이 안되어 경찰서에 도움을 청한 어머니
- ✓ 긍정적 Stroke로 소년을 보살핀 박경위
- ✓ 나중에 크면 박경위에게 자장면을 사겠다고 약속한 소년



## 긍정적 Stroke의 사례

### 10년 전 약속을 지킨 소년

- ✓ 건실한 청년으로  
잘 자란 소년
- ✓ 약속을 지키기 위해 박경위를  
찾아간 훈훈한 이야기



작고 긍정적인 Stroke로 사람의 인생을 바꿀 수 있다