

마음으로 이기는 스마트한

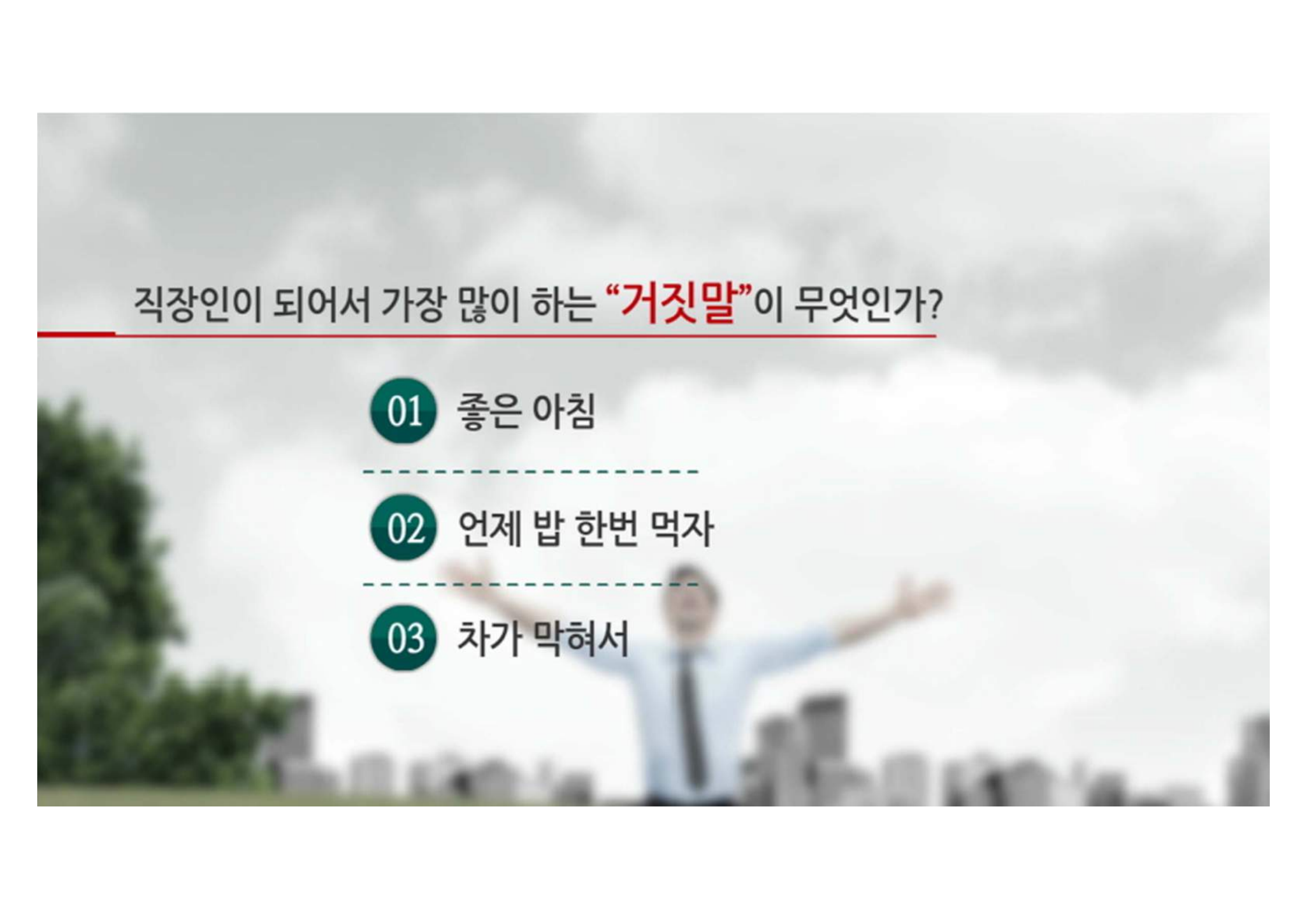
# 갈등관리

갈등해결 커뮤니케이션  
전략3. 스트레스 관리법



# SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



직장인이 되어서 가장 많이 하는 “거짓말”이 무엇인가?

---

01 좋은 아침

---

02 언제 밥 한번 먹자

---

03 차가 막혀서

갈등을 관리하고 조절하려면

## 스트레스 관리가 중요

- ✓ 갈등이 발생하면서 생기는 부산물
- ✓ 갈등을 유발하는 중요한 원인





공통점

필연적으로 발생하는 것

## 학습내용

- ▣ 갈등상황에서 감정 스트레스가 미치는 영향
- ▣ 갈등해결을 위한 스트레스 관리법

## 학습목표

- ▷ 갈등상황에서 스트레스가 미치는 영향에 대해 설명할 수 있다.
- ▷ 갈등과 스트레스의 관계를 이해하고, 이를 조절할 수 있는 방법을 업무에서 활용할 수 있다.

# GUIDING

- 갈등상황에서 감정 스트레스가 미치는 영향

## 직무 스트레스 유발 요인



**스**트레스 상식 Test

“ 스트레스는 **무조건** 나쁘다 ”

**YES**

**NO**

➔ **적절한 스트레스는 생산성을 높임**

## 스트레스 상식 Test

내일이 시험인 학생의 경우

내일 실수하면  
안 되는데...

약간의 스트레스

내가 공부  
안 한 것만 나오면  
어떻게 하지?

극도의 스트레스

내일이  
시험인가?

노 스트레스

## 스트레스 상식 Test

PPT발표를 하는 직장인의 경우

내일 잘해야  
될텐데...

약간의 스트레스

본부장님은  
안 들어  
오셨으면...

극도의 스트레스

대충 하지 뭐...

노 스트레스

## 스트레스 상식 Test

“ 정신적 스트레스는 신체적  
스트레스처럼 쉽게 알아채지 못한다 ”

~~YES~~

NO

➔ 정신적인 스트레스에 대해서는 방치

**스**트레스 상식 Test

## 신체적 스트레스의 경우

- ✓ 경미한 부상 : 집에서 간단히 치료
- ✓ 심각한 부상 : 병원을 방문하여 치료



**인지하고 바로 치료함**



**스**트레스 상식 Test



## 정신적 스트레스의 경우

- ✓ 치료하지 않고 놔둠
- ✓ 참고 못 본 척함



**쌓여서 나중에 폭발함**

정신적 스트레스도 **치료**가 필요함

## 스트레스 상식 Test

조직생활에서 **갈등**은 피할 수 없는 것



갈등으로 인한 **스트레스**도 필연적으로 발생

**스**트레스 대처 방법

**스트레스를 대처**하는 올바른 방법은?

스트레스를 그대로 직시하고 수용한 뒤 이를  
**긍정적인 에너지**로 바꾸는 것

## 스트레스 대처 방법

의사들이 환자에게 **가장 많이 하는 말은?**

스트레스  
받지 마시고요.  
술, 담배  
줄이세요.

높은 스트레스를  
지속적으로 받는 사람은

반드시 **스트레스를 스스로  
푸는 방법을** 배워야 한다.

## 스트레스 대처 방법

### 잠깐 들고 있는 경우

- ✓ 가볍게 느껴짐
- ✓ 전혀 문제가 없음

### 오랫동안 들고 있는 경우

- ✓ 무겁게 느껴짐
- ✓ 몸에 무리가 올 수 있음

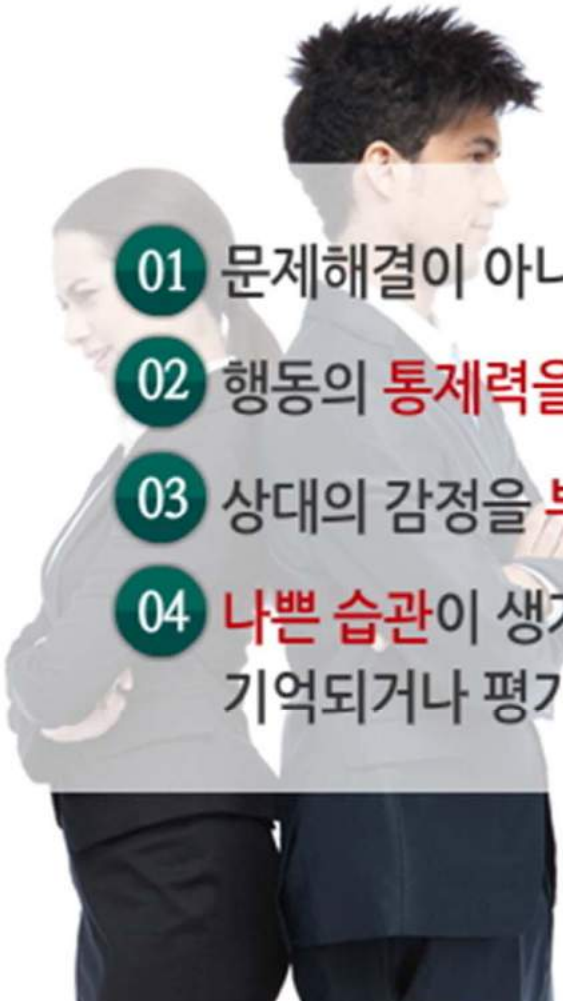
## 스트레스 대처 방법

지속적인  
스트레스

몸이 아픔

스트레스에 대응하는 **나만의 전략** 필요

## 갈등에서 스트레스가 미치는 영향

- 
- 01 문제해결이 아니라 **감정만 인식**하게 된다.
  - 02 행동의 **통제력을 잃어** 후회할 행동을 하게 만든다.
  - 03 상대의 감정을 **부정적**으로 자극한다.
  - 04 **나쁜 습관**이 생기거나, **부정적인 이미지**로 기억되거나 평가 받는다.

## 생각해 보기

?

최근 갈등상황에서 크게 화를 낸 일

스트레스로 인해 내가 한 행동은?

그 행동에서 내가 가장 후회하는 부분은?

그 행동으로 내가 받은 손해는?

내가 한 행동 중에서 개선하고 싶은 부분은?

# GUIDING

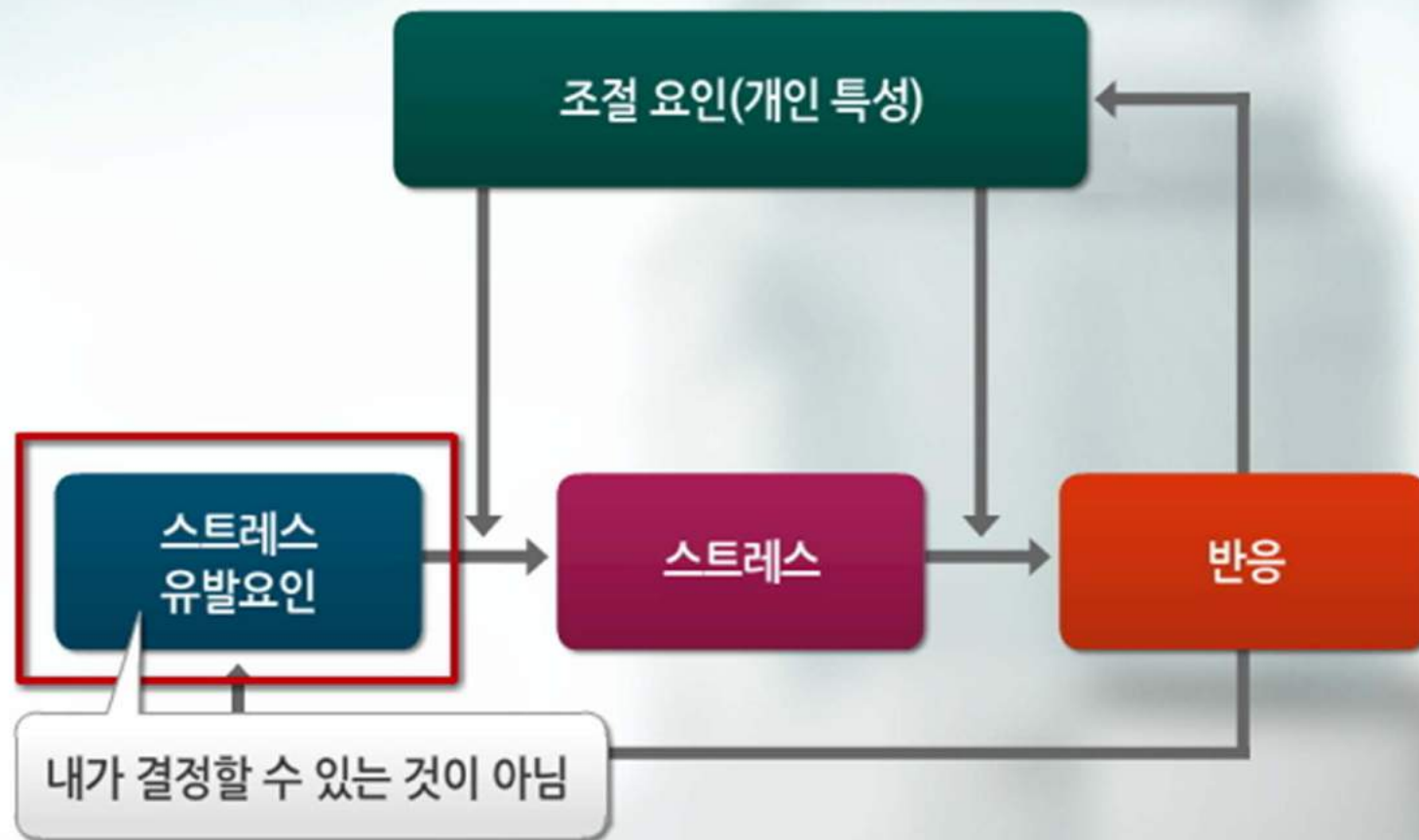
- 갈등해결을 위한 스트레스 관리법



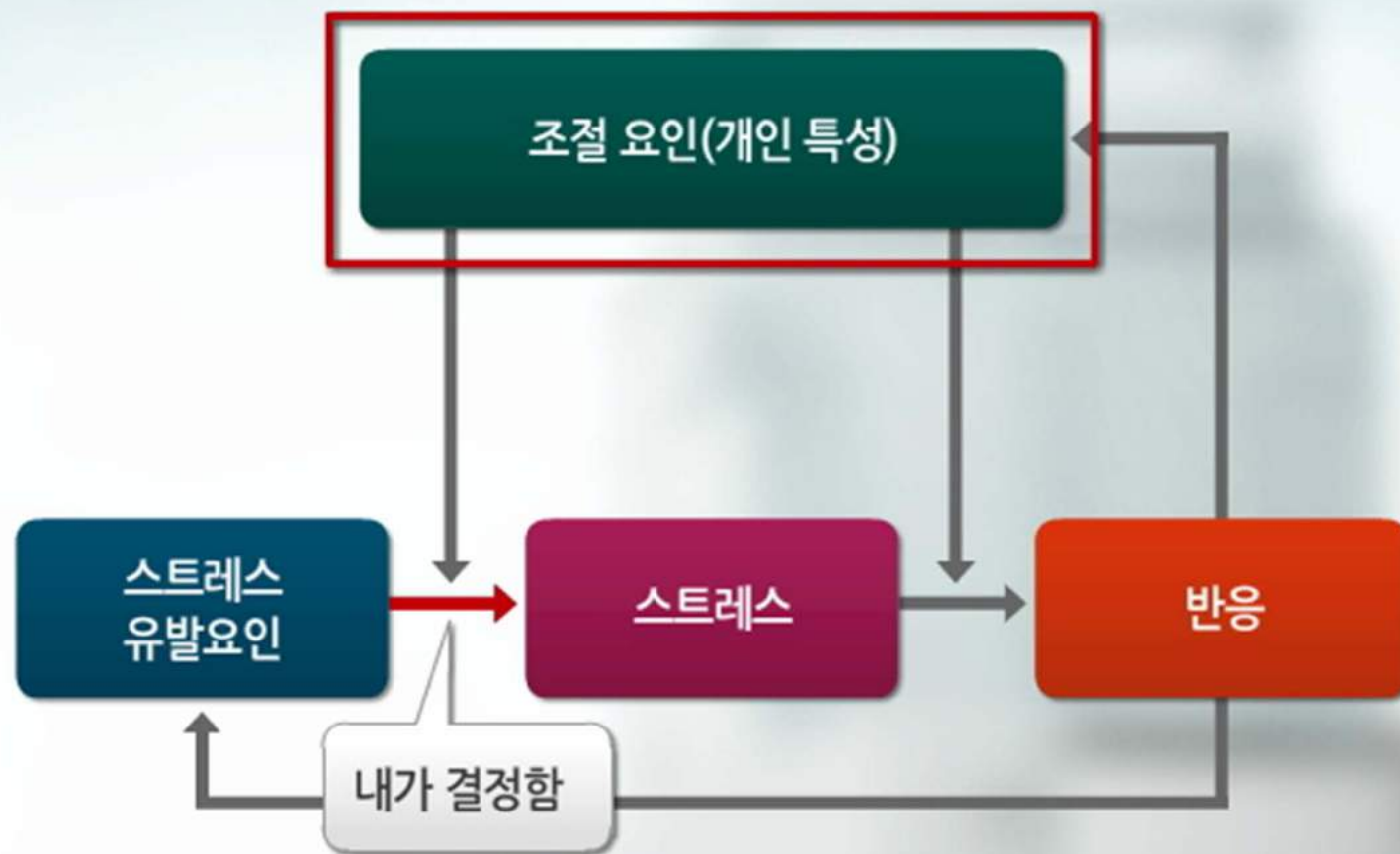
1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



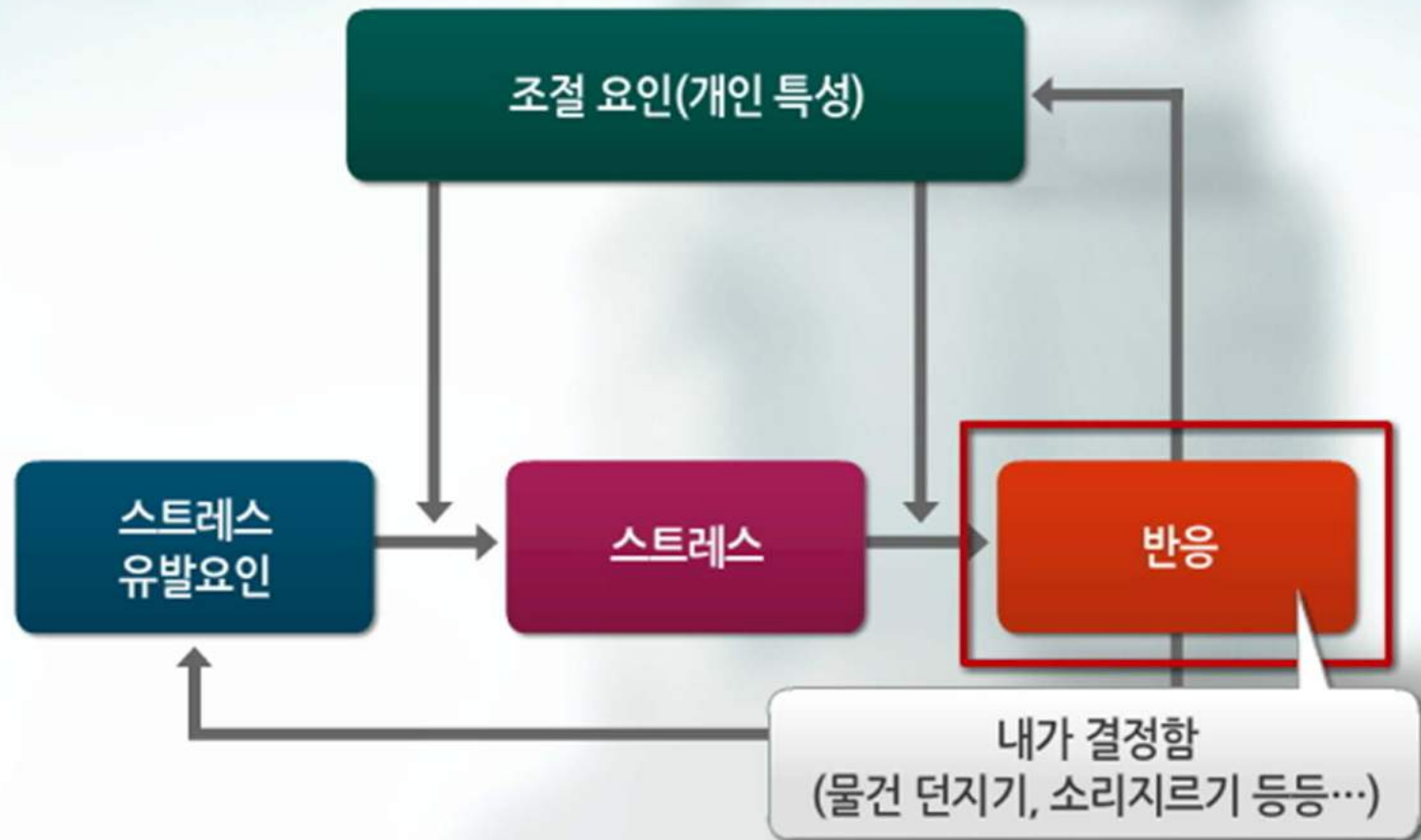
1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



1. 내가 조절할 수 있다는 것을 인지하라.



## 2. 잠시 휴식을 취하라.



스트레스가 극에 달하면 생산적인 방법으로  
갈등을 해결할 수 없다

## 2. 잠시 휴식을 취하라.

### 01 부모와 아이의 경우

안 그래도  
힘드는데 너까지  
힘들게 하니?



왜 아빠는  
나에게 화풀이를  
하지?



분노나 스트레스가 극에 달한 상황에서  
훈계해서는 안됨

## 2. 잠시 휴식을 취하라.

### 02 직장상사와 부하직원의 경우

실적이  
이게 뭐야?



괜히 나한테  
화풀이 하시네...



## 2. 잠시 휴식을 취하라.

### 휴식을 취하는 방법은?

- 01 차 한 잔 마시며 휴식
- 02 잠시 밖으로 나가서 진정 시키기
- 03 상대방에게 글로 마음 표현하기

**스**트레스의 원인을 찾아라.



## 스트레스의 원인을 찾아라.

- ✓ 별로 중요한 말이 아닐 수 있음
- ✓ 화를 느껴야 되지 않는 말일 수 있음



**스**트레스의 원인을 찾아라.



**스**트레스의 원인을 찾아라.

스트레스 원인



✓ 내가 고칠 수 있는  
부분이 아님

✓ 그냥 받아들이는 게  
좋음

**스**트레스의 원인을 찾아라.

나에게 가장 스트레스를 주는 행동이나 태도는?

- 01 급한 성격을 가진 팀장님
- 02 무시하는 발언을 자주 하는 직장 동료
- 03 ...

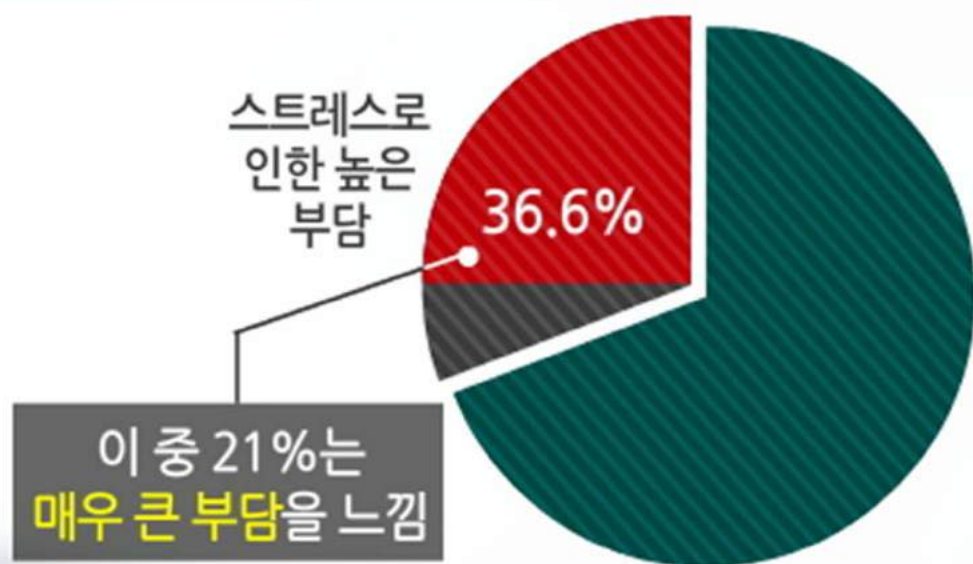
※ 바꿀 수 있고, 조절 가능한 것 : O

※ 상대방의 특징이나 성격 자체 : 내가 이해하기



직장인 2,550명에게 묻다.

직장생직장인들을 대상으로  
“스트레스 및 정신건강”에 관한 검사 실시

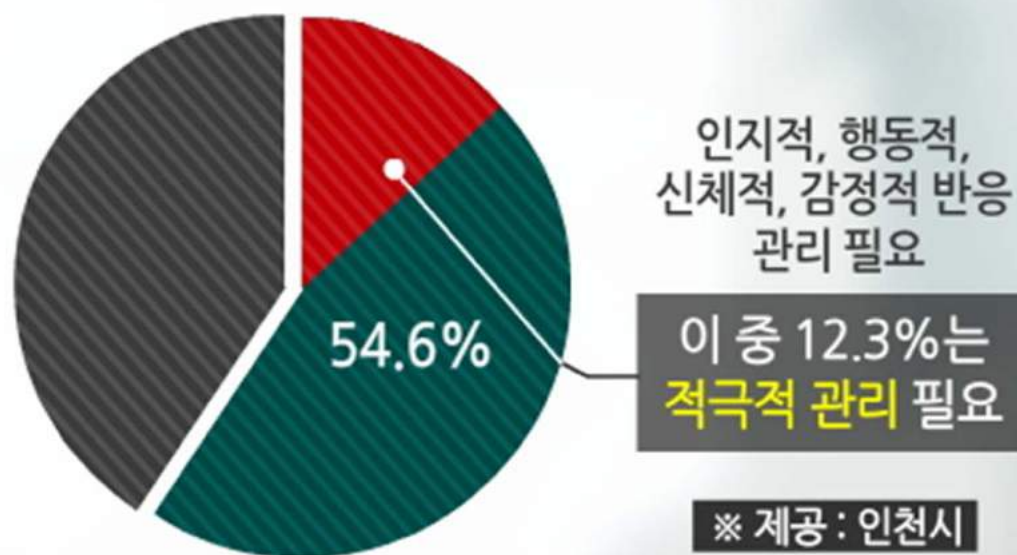


※ 제공 : 인천시



직장인 2,550명에게 묻다.

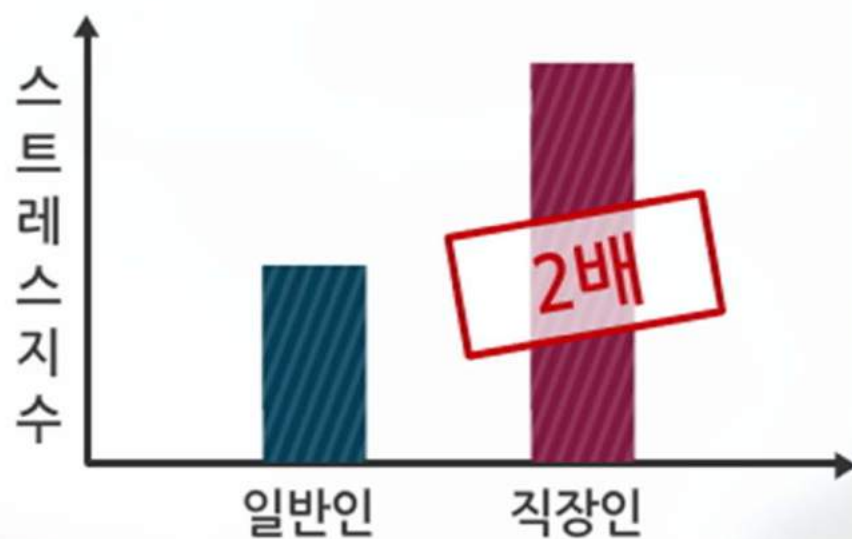
직장생직장인들을 대상으로  
“스트레스 및 정신건강”에 관한 검사 실시





직장인 2,550명에게 묻다.

직장생직장인들을 대상으로  
“스트레스 및 정신건강”에 관한 검사 실시





직장인 2,550명에게 묻다.

직장생직장인들을 대상으로  
“스트레스 및 정신건강”에 관한 검사 실시



스트레스에 대해 인지하고 수용하는 관리 전략 필요



직장인 1,008명에게 묻다.

“어떤 말”들로  
가장 상처를 받거나 스트레스를 받으십니까?



※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 1,008명에게 묻다.

폭언이나 부당한 대우를 받았을 때  
“그냥 참는다” 라고 답한 이유는?

괜히 일을 크게 만들고 싶지 않아서 - 60.3%

계약 취소 등 불이익을 볼 것 같아서 - 40.2%

나 뿐만 아니라 다들 참고 있어서 - 33.2%

어느 정도 당연한 일로 생각하기 때문에 - 13.4%

※ 제공 : 취업포털 커리어



직장인 1,008명에게 묻다.

부당한 일을 겪어도 **오픈하지 않는 이유**는?

갈등으로 났을 때, 갈등을 해결할 자신이 없기 때문



**직장인들에게 가장 필요한 전략은  
스트레스와 갈등 해소 전략**



직장인 1,008명에게 묻다.

스트레스를  
그냥 참는 것은



문제를 키울 뿐  
전혀 도움이 되지 않는다


## 정신과 방문의 경우

### 유럽 국가들의 경우

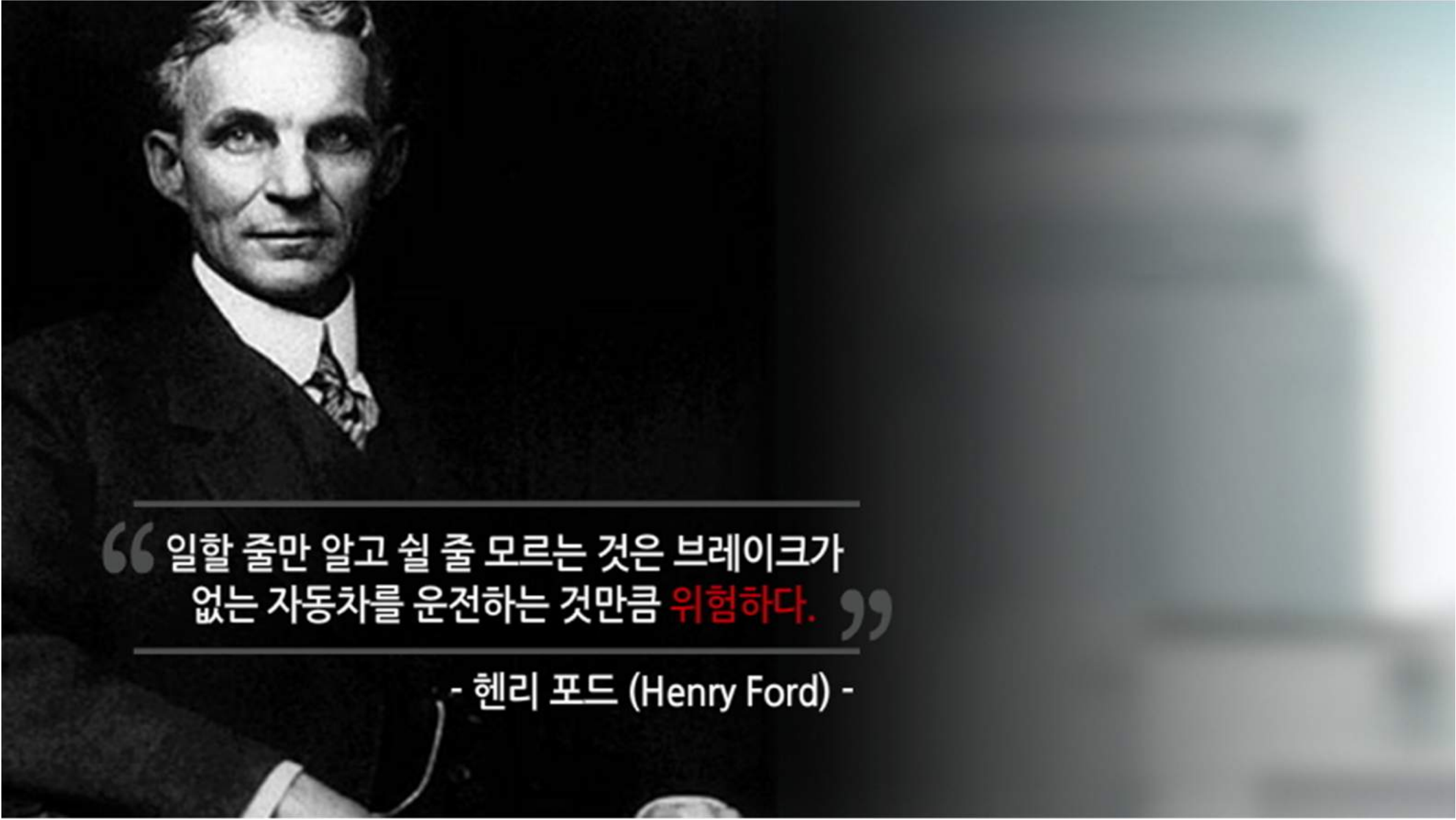
- ✓ 상담을 받거나  
도움을 받는 것은  
자연스러운 일임

### 우리나라의 경우

- ✓ 상담 받는 것을  
이상하게 여김

A man with dark hair, wearing a dark blue double-breasted suit, a light blue shirt, and a patterned tie, is smiling and gesturing with his right hand. He is positioned in the center-left of the frame. The background is a blurred office setting with a window showing a cityscape.

여러분은 지금 스트레스를 관리하는  
**나만의 전략**을 갖고 계신가요?



“ 일할 줄만 알고 실 줄 모르는 것은 브레이크가  
없는 자동차를 운전하는 것만큼 위험하다. ”

- 헨리 포드 (Henry Ford) -