

마음으로 이기는 스마트한

갈등관리

“비난”이 갈등을
폭발시킨다.



SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -

“땅콩 리턴”

땅콩리턴 갑의 횡포에 분노

누리꾼 땅콩회항에 비난 봇물

항공사 이미지 추락으로 주가 하락



“땅콩 리턴”

승객분들께 불편을 끼쳐드려 사과 드립니다.

비상상황이 아니었음에도 불구하고...
당시 항공기는 탑승교로부터 10미터도 이동하지 않은
상태로, 항공기 안전에는 문제가 없었습니다.
또한 사무장에 대한 지적은 임원으로 해야 할 행동...



“땅콩 리턴”

남을 깎아 내림으로써
자신의 과오를 덮으려 함

사과문 발표 후 오히려 더 크게 반발



학습내용

- ▣ 비난과 비판
- ▣ 갈등해결을 위한 현명한 비판법

학습목표

- ▷ 비난과 비판의 차이를 인식하고, 갈등상황에서 많이 발생하는 자기비판과 타인비판에 대해서 설명할 수 있다.
- ▷ 갈등상황을 해결하기 위한 건설적이고 현명한 비판방법을 학습하고 이를 활용할 수 있다.

GUIDING

- 비난과 비판

조직에서 얼마나 동료들을 비난하고 있나요?

비난

Vs.

비판



조 직에서 얼마나 동료들을 비난하고 있나요?



직장인 1,130명에게 묻다.

직장생활을 하면서 상사를 “**힘담**”한 경험이 있는가?



※ 제공 : 아르바이트천국

조 직에서 얼마나 동료들을 비난하고 있나요?



직장인 1,130명에게 묻다.

직장생활을 하면서 가장 **“힘든 상사”**는?

잔소리

막말

비꼬는 말

※ 제공 : 아르바이트천국

비난과 비판의 차이

비판

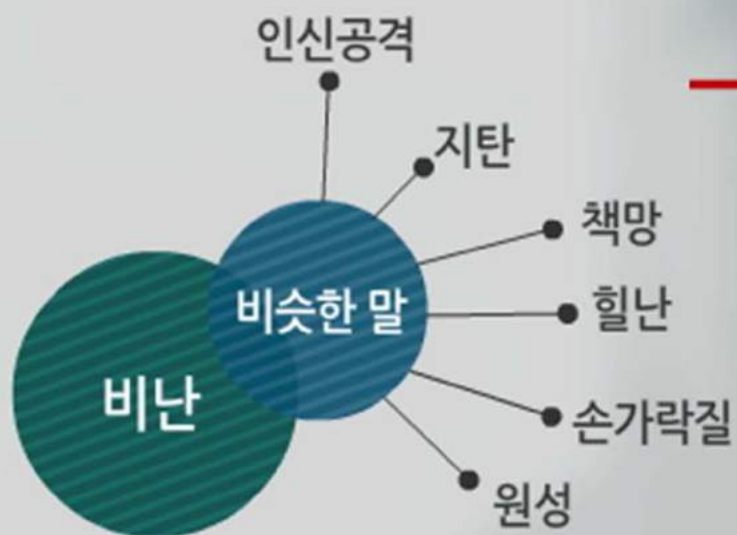
의미

사물의 옳고 그름을
가려서 판단하거나
밝히는 것



비난과 비판의 차이

비난



의미

남의 잘못이나 결점을
책잡아서 나쁘게
말하는 것

비난과 비판의 차이

비판하거나 비난하는 것이
갈등 해결 방법이라고 생각하는 이유는?

사람들은 보통 다른 사람의 잘못을 얘기하면서
나의 행동이 정당화된다고 믿기 때문

비난과 비판의 차이

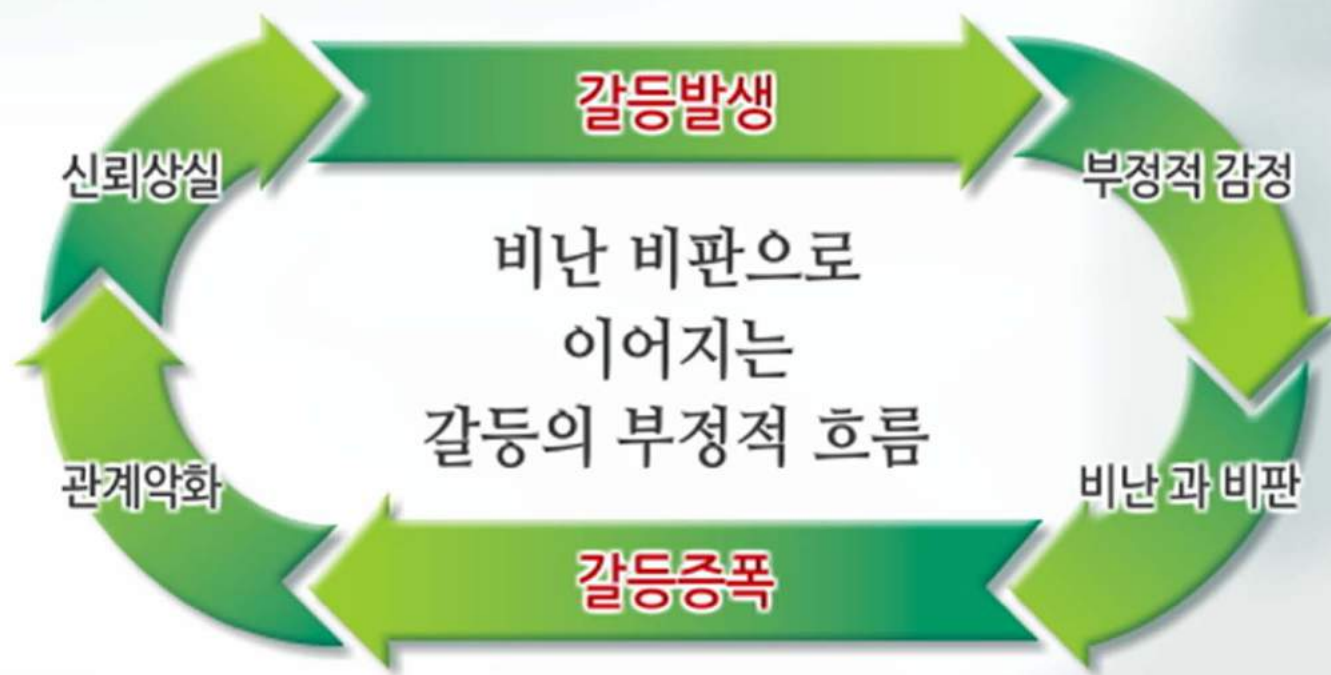
가장 좋은 갈등 해결 방법



내가 원하는 것과 상대가 원하는 것을
모두 얻었을 때

갈등이 긍정적으로 해결되지 못하면 **부정적인 흐름**으로 이어짐

갈등의 발생과 증폭



자극과 반응

감정적 반응

행동에 대해 추측하고,
추측이 심해질수록
오해가 커지며 감정적
반응이 더 커짐

이성적 반응

상대의 행동의 원인을
이해하려고 노력함

자극과 반응

평소에 날
싫어하니 일부러
밟았을꺼야

감정적 반응

이성적 반응

모르고
밟은 거니까
이해해야지

비난이 갈등해결에 도움이 되지 못하는 이유

갈등해결의 초점



비난이 갈등해결에 도움이 되지 못하는 이유

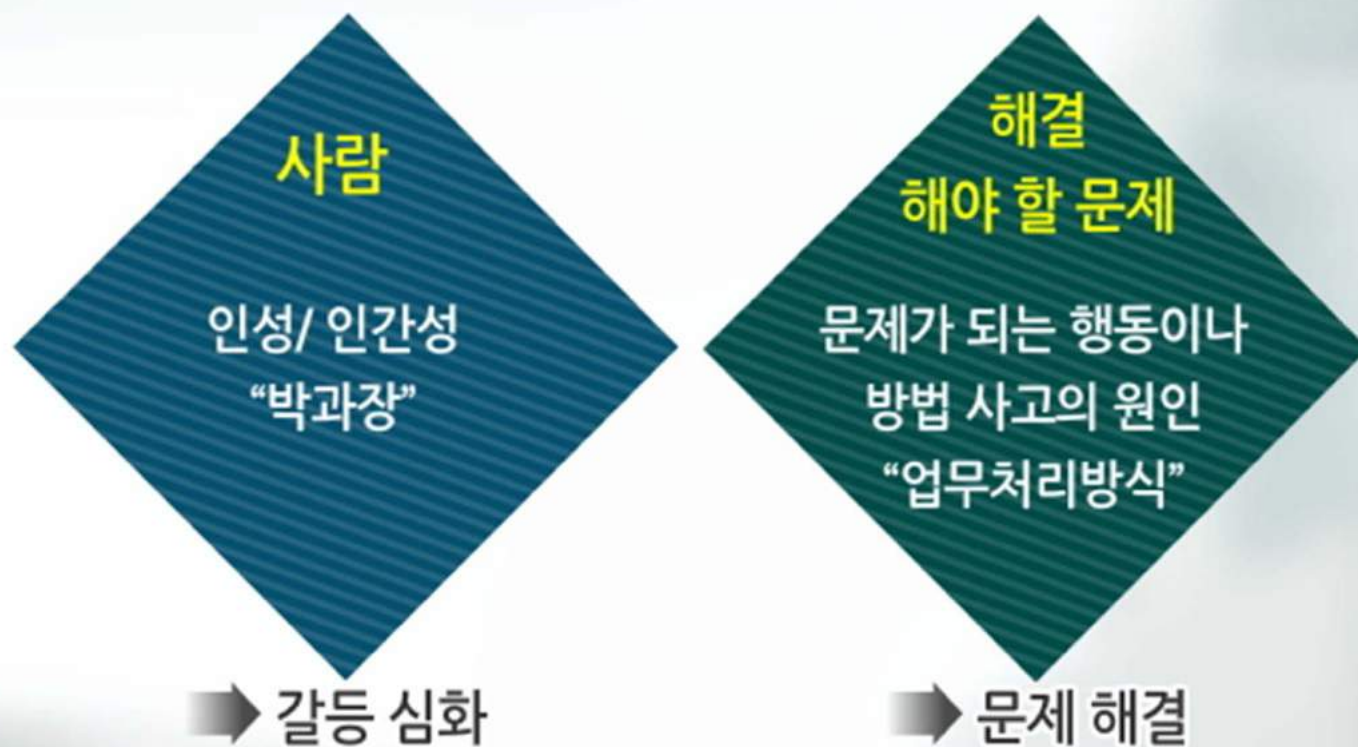
상황 : 김부장 Vs. 박과장



회의 자료를 미리 배부하지
못한 박과장과 지시를
내린 김부장 사이의 갈등

비난이 갈등해결에 도움이 되지 못하는 이유

갈등해결의 초점



비난이 만드는 부정적 연결고리를 끊자

갈등상황에서 비난/비판을 하는 이유

- ✓ 행동의 정당화
- ✓ 실수를 덮음
- ✓ 책임을 회피
- ✓ 비난대상보다 우월함
- ✓ 내편을 만듦

비난이 만드는 부정적 연결고리를 끊자

비난/비판의 대가

- ✓ 객관적 사실 확인이 어려움
- ✓ 실수를 인정하지 않는 문화
- ✓ 남 탓하는 행동
- ✓ 협력행동 사라지며 평가르기/ 힘겨루기
- ✓ 신뢰상실
- ✓ 부정적 동기 확산
- ✓ 잠재적 “적” 생산

비난이 만드는 부정적 연결고리를 끊자

조직생활에서 비난/비판은 갈등을 부정적으로
인식하게 하는 부정적 행동



GUIDING

- 갈등해결을 위한 현명한 비판법

현명한 비판법

칭찬 및 격려



지적

How?

현명하게 다른 사람을 비판하는 방법은?

상호성을 이해하라

존 가트만(John Gottman)



부부 관계에
대한 연구

“ 부부가 나누는 대화를 바탕으로 대화가
긍정적으로 끝날지, 부정적으로 끝날지
예측할 수 있음 ”

상호성을 이해하라

당신이 잘한게
뭐가 있어?

그러는
당신은?

부정적인 말은 부정적인
대답을 유도

긍정적인 말은
긍정적인 대답을 유도

앞으로는
상의해서
하도록 해요.

그래, 나도
당신한테 먼저
상의할게

상호성을 이해하라

다른 사람을 **비판**하거나
평가할 때 가장 좋은 방법은?

내 잘못을 먼저 인정하고 반성하며
공감을 이끌어 냄



상호성을 이해하라

“가는 말이 고와야 오는 말이 곱다”

내가 먼저 잘못을 인정하면 상대도 자신의 잘못을
인정함으로써 긍정적 갈등 해결 가능

사람이 아니라 현재의 문제에 집중하라

김대리는 항상
그런 식이야..

박대리는
다른 줄 알아?

사람 자체에 대해 비판

문제가 되는 것에 대해서만 비판

김대리 앞으로는
회의준비 철저히
하도록!

네,
조심하도록
하겠습니다.

목적을 분명히 하라

“ 친구를 비판하는 것이,마음이 아플 때는
비판해도 좋다. 그러나 거기에 조금이라도
즐거움을 느낄 때는 입을 다무는 것이 상책이다. ”

비판의 취지가 **더 좋은 결과를 내자**는 것일
때만 긍정적으로 갈등 해결

정확한 표현을 사용하라

I-message를 사용하라

비판에서 추측이나 추정

금물

비판


객관적이고 정확한 사실, 데이터

과장이나 확대해석

반발


정확한 표현을 사용하라

01 왜곡된 과장으로 비판하는 경우



너만 보면
진짜 짜증이
난다.

너는 어떻게
매일 늦냐.




내가 어떻게
매일 늦었어?

딱 두 번
늦었는데.

➡ 자기변명, 자기 합리화

정확한 표현을 사용하라

02 사실 그대로를 비판하는 경우



지금 이번 주만
두 번이나 지각을
하셨습니다.

참 실망스럽습니다.
8시 20분까지
자리에 앉아주시오.



네, 죄송합니다.

➡ 긍정적 방법으로 해결

먼저 감정을 조절하라

비판을 실패하는 이유

감정조절에 실패했기 때문



↓
이성적으로 이 상황을 **조절할 감정**이 준비되어 있는가

감정이 갈등에 미치는 영향

예시

이번 달에만 세 번이나
보고서를 기한 내에 제출하지
않은 부하직원에게
I-message를 활용해서
비판의 메시지를 전달한다면?



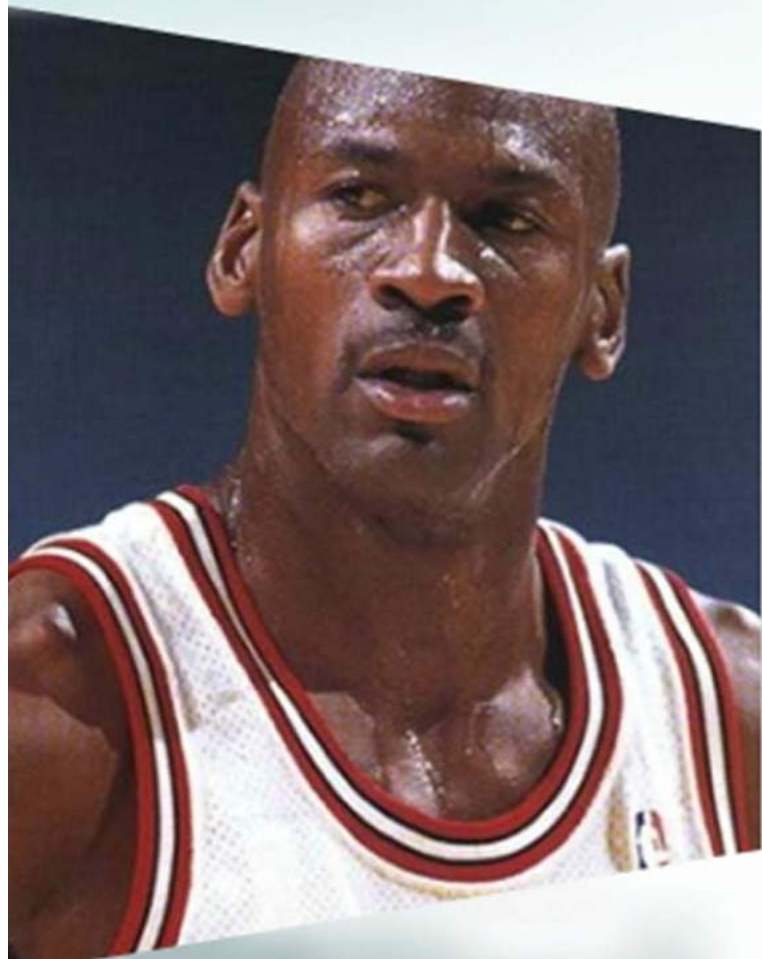
감정이 갈등에 미치는 영향

비판, 비난의 말



인정의 말

▶ 감정이 갈등에 미치는 영향

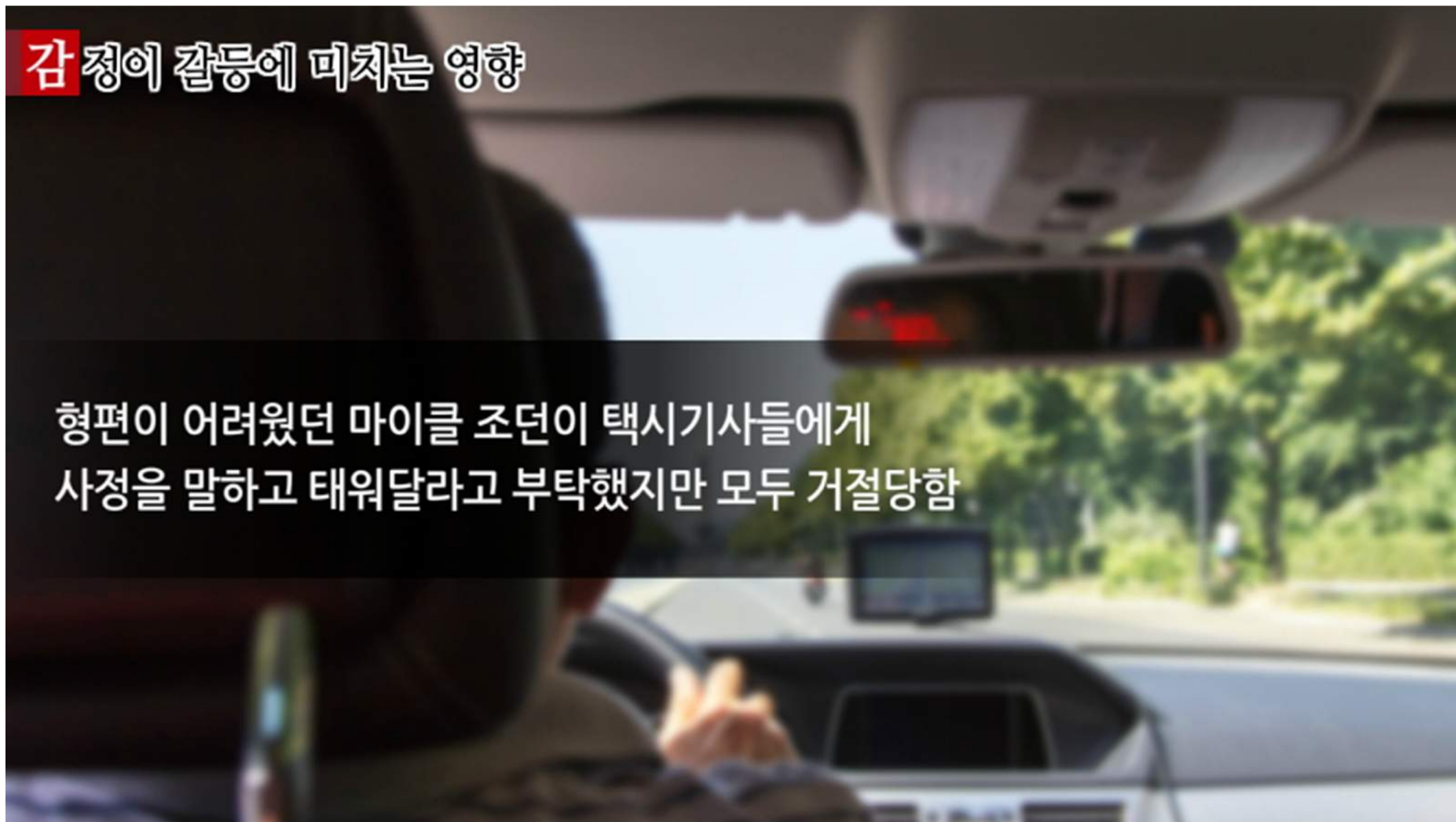


▶ 미국 농구역사 120년 사상
가장 위대한 선수

▶ 대학 3학년 때 NBA
시카고볼스에 입단

감정이 갈등에 미치는 영향

형편이 어려웠던 마이클 조던이 택시기사들에게
사정을 말하고 태워달라고 부탁했지만 모두 거절당함



감정이 갈등에 미치는 영향

한 명의 택시 기사가 조던의 상황을 안타깝게
여겨 경기장까지 데려다 줌

택시기사가 남긴 말 : **내가 당신의 첫 번째 팬이 되겠다.**

감정이 갈등에 미치는 영향

훌륭한 선수로 성장한 조던과 택시기사의 재회

감정이 갈등에 미치는 영향

따뜻한 인정, 격려의 말로 바꾸자!