

마음으로 이기는 스마트한

# 갈등관리

공정성 강화훈련



# SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -

제임스 윌슨(James Harold Wilson), 조지 칼린(George Carlin)

---



## Broken window 이론

“

건물주인이 깨진 유리창을 방치하면,  
사람들은 깨진 유리창을 보며 건물 주인과  
주민들이 이 건물을 포기했으며,  
**이곳을 무법천지라고 인식을 하게 된다는 것**이다. ”

”



지저분한 곳은 쓰레기가  
쉽게 쌓임



깨끗한 곳은 쓰레기가  
쌓이지 않음



➡ **긍정적** 조직 문화가  
형성되면 모두  
긍정적으로 행동



➡ **부정적** 조직 문화가  
생기기 시작하면 잘하던  
사람도 흔들리기 시작

**썩은 오렌지의 법칙**



썩은 굴은 주위에 있는 굴까지 썩게 함

## 학습내용

- ▣ 긍정적 정서의 힘 이해
- ▣ 조직 내 긍정적 문화 만들기

## 학습목표

- ▷ 긍정적 정서의 영향에 대해서 설명할 수 있다.
- ▷ 갈등을 예방하고 효율적인 조직을 만들기 위한 조직 내 긍정적인 문화를 만들 수 있다.

# GUIDING

---

- 긍정적 정서의 힘 이해

## 긍정적 정서의 이해



긍정적 정서가 과연 좋은가?

## 긍정이 가져오는 결과

10분 후 창의적 문제 해결 퀴즈 제시

75%가  
문제 해결

코미디 영화를 본 그룹

수학적 내용의 영화를 본 그룹

20%가  
문제 해결

↓  
긍정적 정서를 경험한  
그룹이 더 창의적

## 공정이 가져오는 결과



- ✓ 실험에 참가한 후 학생들은 사탕을 받고 기분이 좋아짐
- ✓ 사탕을 받지 않은 참가자들보다 창의성 테스트를 훨씬 잘 해결함
- ✓ 긍정적 정서는 강력한 에너지가 됨

**공**정이 가져오는 결과



아이들에게만 통하는 것은 아닐까?

**공**정이 가져오는 결과

내과의사들에게 테스트한 결과



사탕을 받은 의사



사탕을 받지 않은 의사

사탕을 받은 의사들의 테스트 점수가 높았음

**공**정이 가져오는 결과

직업 만족도 테스트



내재적 동기 선택

사탕을 받은 의사



외재적 동기 선택

사탕을 받지 않은 의사

**조**직에 흐르는 정서의 중요성

**긍정적 정서**를 주고 있는 문화에 있다면



앞으로 우리 조직은 **훌륭한 조직**으로 성장할 것이다.

## 조직에 흐르는 정서의 중요성

### 기존 조직에서 일에 대한 정서

즐겁게  
해야지~



➡ 어떻게 **즐겁게**  
할 것인가?



책임감 있게  
해야지...



➡ 어떻게 **잘 참고**  
**견뎌낼** 것인가?

## 조직에 흐르는 정서의 중요성

### 기존 조직에서 일에 대한 정서

원래  
고통은 쓴  
법이야.



힘들어도  
참아야지.



비효율적이고 창의적이지 못한 것이 현실이었음

## 조직에 흐르는 정서의 중요성

### 우리나라 국제 학업성취도 평가 결과



Ex) 수학의 경우

- ✓ 학업성취도 : 1위
- ✓ 내재적 학습동기,  
자기주도적 학습능력 등 : 최하위



스스로 즐겁게  
공부하는 능력은 떨어짐



대학 입학 후 학업능력 저하,  
취업 후 업무 성취도 저하



나의 일을 **즐겁게** 하고  
계십니까?

일은 참고 견뎌야 하는 것이라고 생각했다면  
생각을 바꾸세요.



일은 **의미**를 찾고,  
**즐겁게** 할 수 있어야 되는 것이다.

How? **어떻게** 하면 일은 **즐거운 것**이라고 개선될 수 있을까?

# GUIDING

---

- 조직 내 긍정적 문화 만들기

**F**un 경영

긍정적 정서를 중요하게 생각하여

즐거운 일터

즐겁게 일하자.

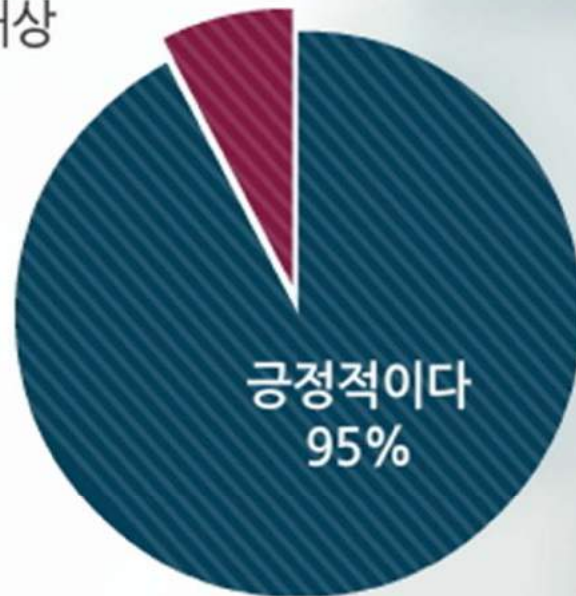
**“Fun 경영”**



직장인들은 Fun 경영에 대해 어떻게 생각하고 있을까?

**Q-1. Fun 경영을 도입하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?**

■ 직장인 694명 대상

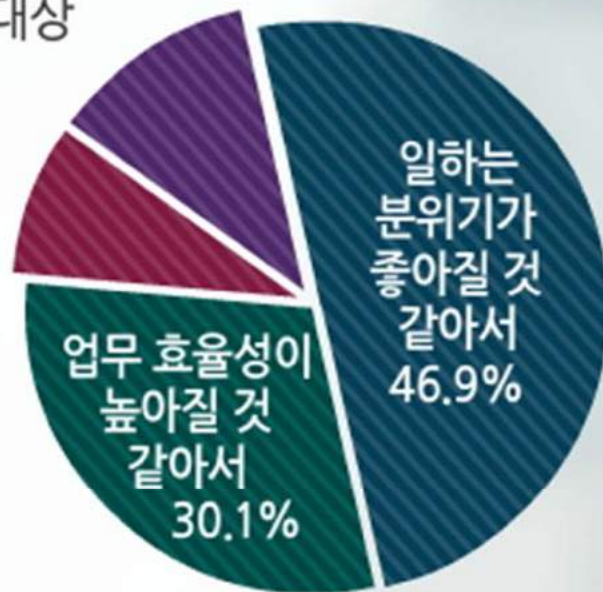


※ 제공 : 온라인 취업 사이트 사람인

직장인들은 Fun 경영에 대해 어떻게 생각하고 있을까?

**Q-2. 긍정적으로 생각하는 이유는 무엇입니까?**

■ 직장인 694명 대상



※ 제공 : 온라인 취업 사이트 사람인

## 긍정적 정서 향상 훈련법

우리 조직이 아직까지  
Fun 경영을  
하지 않고 있다면?



우리 조직이  
Fun 경영과  
조금 맞지 않는다면?

**어떻게** 하면 우리조직의 정서를  
긍정적인 정서로 향상 시킬 수 있을까?

## 긍정적 정서 향상 훈련법

### 1. 자율성을 회복하라. 내가 하는 일의 중요성 생각하기



➡ 더 행복함을 느낌

## 공정적 정서 향상 훈련법

### 1. 자율성을 회복하라. **나만의 방법으로 처리 할 수 있는 스킬 만들기**

- ✓ 결정이 필요한 업무를 진행할 때 부하직원과 상의하기
- ✓ 상의로 더 좋은 의견을 만들 수도 있음



자율성을 보장하면 책임지고  
즐겁게 일할 수 있음

이 문제점은  
어떻게 해결하면  
좋을까요?



## 공정적 정서 향상 훈련법

### 2. 강점에 집중하라.

어떻게  
해야 수학을  
잘하지?



- ✓ 성적표를 받아본 부모님은  
점수가 낮은 과목만 생각함
- ➡ 잘하고 좋아하는  
과목에 집중



강점을 발전 시키는 것이  
더욱 발전 할 수 있음

## 공정적 정서 향상 훈련법

### 2. 강점에 집중하라.

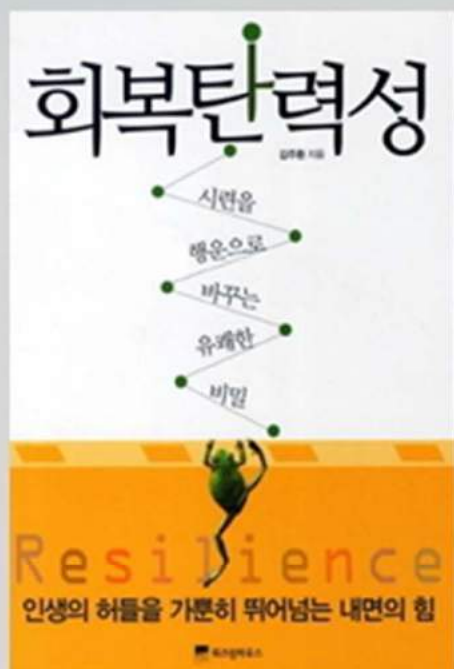


역시  
이 친구는  
남의 의견을  
잘 들어줘.

- ✓ 상대방의 강점에 대해 집중해 보기
- ✓ 리더에게 필요한 영향 중의 하나는 **팀원들의 강점 파악하기**

## 공정적 정서 향상 훈련법

### 3. 감사하라.



- ✓ 최고의 효과가 입증된 감사하기는 좋은 뇌파가 흐르기도 하고, 심장 박동수가 어떤 생각을 하느냐에 다르게 뛰기도 함

**공**정적 정서 향상 훈련법

3. 감사하라.



좋지 않은 뇌파,  
 빠른 심장 박동수

좋은 뇌파,  
 안정적인 심장 박동수



## 공정적 정서 향상 훈련법

### 3. 감사하라.

좋은 뇌파가 흐르고  
이상적인 심장 박동수를 유지하는 경우는?

감사한 일을 생각할 때이며  
나를 행복하게 하는  
최고의 선물이 될 수 있음

**공**정적 정서 향상 훈련법

3. 감사하라.

이번 달  
나에게 있었던 일들 중  
**감사한 일**은?



## 공정적 정서 향상 훈련법

### 4. 나를 행복하게 하는 취미를 찾아라.



✓ 즐거운 취미생활은 즐거운 사고방식을 이끔

## 공정적 정서 향상 훈련법

### 4. 나를 행복하게 하는 취미를 찾아라.



SYRACUSE  
UNIVERSITY

시라큐스 대학에서 진행된 연구

## 긍정적 정서 향상 훈련법

### 4. 나를 행복하게 하는 취미를 찾아라.



긍정적 Stroke를  
받은 그룹

어서 오세요,  
대여하는 곳은  
이쪽입니다.

부정적 Stroke를  
받은 그룹

조용히  
다니세요.

도서관에 대해  
어떻게 생각하십니까?



## 긍정적 정서 향상 훈련법

### 4. 나를 행복하게 하는 취미를 찾아라.

- ✓ 도서관 천장이 너무 낮다
- ✓ 벽 색깔이 어둡다
- ✓ 에어컨 성능이 좋지 않다
- ✓ 조명이 어둡다

➡ 부정적인 평가를 많이 함

부정적 Stroke를  
받은 그룹

조용히  
다니세요.



## 긍정적 정서 향상 훈련법

### 4. 나를 행복하게 하는 취미를 찾아라.

어서 오세요,  
대여하는 곳은  
이쪽입니다.

긍정적 Stroke를  
받은 그룹

부정적 Stroke를  
받은 그룹

- ✓ 조명이 적당해서  
보기 편했다.
- ✓ 벽 색깔이 차분해서  
좋았다.
- ✓ 에어컨 가동이  
잘되었다.

→ 긍정적인  
평가를 많이 함

Stroke에 따라 다르게 평가함

**공**정적 정서 향상 훈련법

최근 많은 기업들이

**긍정적 정서**를 바탕으로

**즐거운 조직** 만들기에 노력함

**F**un 경영 유행의 대표적인 사례

Fun 경영의 성공 사례

사우스웨스트 항공

구글

Southwest® 



Google 한국

## Fun 경영 유행의 대표적인 사례

- ✓ 사무실 : 장남감 가게처럼 꾸며짐
- ✓ 구내식당 : 고급스러움
- ✓ 휴게실 : 다양한 레포츠 시설 및 놀이시설로 가득함



긍정적 정서와  
즐거운 조직생활을 통해  
창의적 문제 해결



Google  
한국

## Fun 경영 유행의 대표적인 사례

- ✓ 창업자 허브 캘러거(Herb Kelleher)
- ✓ 일은 즐거워야 한다는 편 경영으로  
사우스웨스트 항공이 아주 즐거운  
경영 전략으로 대표적으로  
성공한 사례임

Southwest®



## Fun 경영 유행의 대표적인 사례

- ✓ Southwest 항공의 슬로건 :  
Just Plain Smart
- ✓ 이 슬로건이 표절이었다는  
사실을 알게 됨
- ✓ 보통의 경우 해당 업체와  
법정 투쟁을 하나,  
Southwest업체는  
법정 투쟁을 하지 않음

Southwest® 



## Fun 경영 유행의 대표적인 사례

Southwest 항공

- ✓ 대표 : 허브 캘러거  
(Herb Kelleher)
- ✓ 위스키 두 병을 들고  
운동하는 모습을  
비디오로 촬영

상대 업체

- ✓ 대표 : 젊고 건강한 직원
- ✓ 체육관에서 열심히 운동

입장권 전액은 자선단체에 기부하기로 함

## Fun 경영 유행의 대표적인 사례

Southwest 항공

- ✓ 대표 : 허브 캘러거  
(Herb Kelleher)
- ✓ 위스키 두 병을 들고  
운동하는 모습을  
비디오로 촬영

*win*

상대 업체

- ✓ 대표 : 젊고 건강한 직원
- ✓ 체육관에서 열심히 운동

경기에 이겼음에도 Southwest에게 슬로건 사용권을 양보함

## **F**un 경영 유행의 대표적인 사례

### 긍정적 정서

진짜  
재미있게 끝냈어.  
결과도 좋으면...



### 낙관적 정서

잘 될거야.



## 어느 신발 회사의 판매원

사람들이  
신발을 신지 않으니  
신발을 팔 수 없을 것  
같습니다.

사람들이  
신발을 신지 않으니  
모두에게 신발이  
필요합니다.

여러분은 조직을  
**어떤 눈**으로 보고 계십니까?



어떻게

재미있게

효율적으로

성공적으로

할 것인가?



자기 통제력이 강한 우리나라 사람들

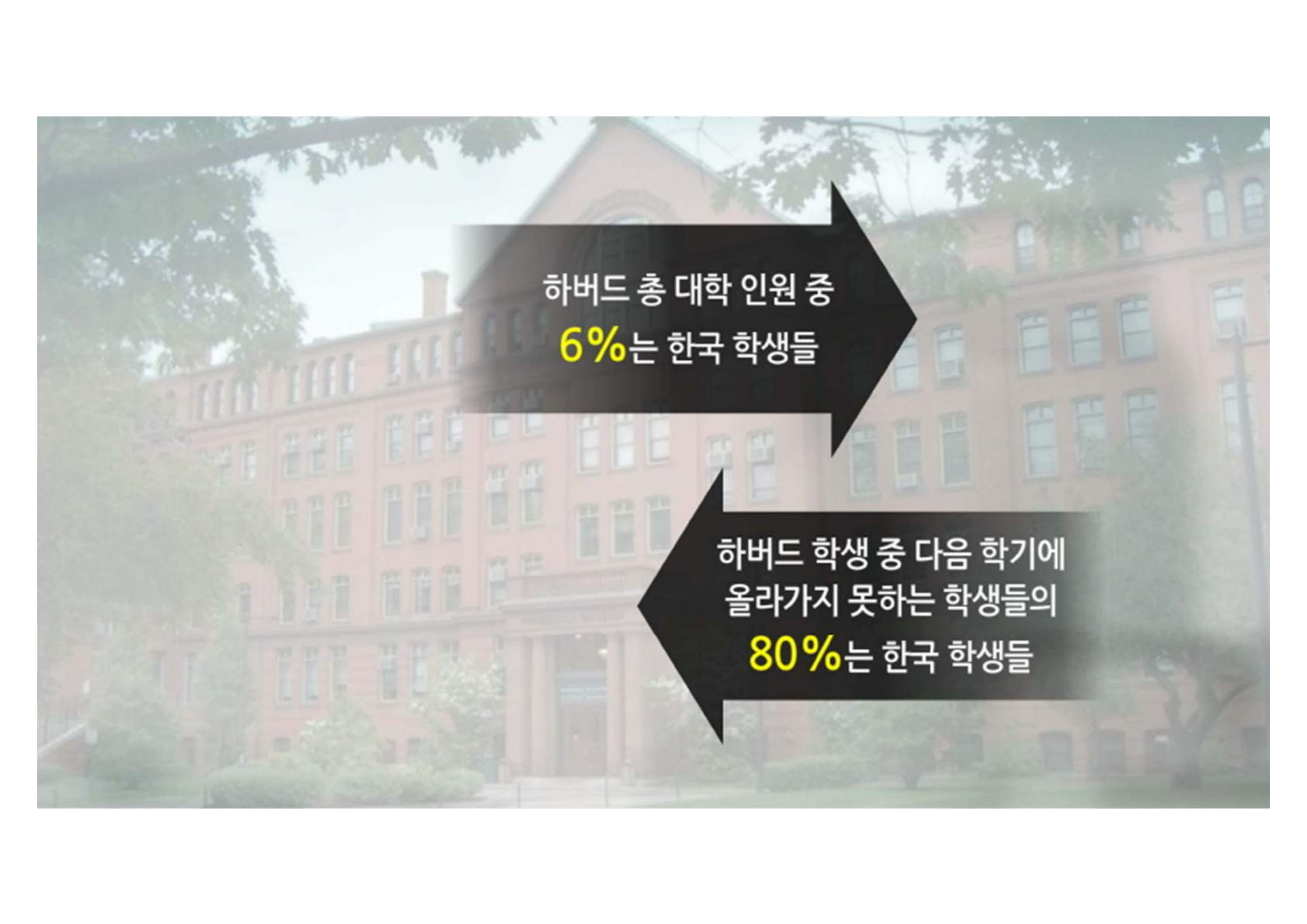
Ex) 공부는 참고 해야 되는  
고통스러운 것



참지 못하면 패배자



인내가 끝났다고 생각하는 대학생이 되어서  
공부를 놓아버리는 경우가 많음



하버드 총 대학 인원 중  
**6%**는 한국 학생들

하버드 학생 중 다음 학기에  
올라가지 못하는 학생들의  
**80%**는 한국 학생들

즐거움을 찾아보려 노력하면

훨씬 더 **효과적**이고

**성공적**으로 일할 수  
있을 것입니다.

