

마음으로 이기는 스마트한

갈등관리

갈등은 인생이다.



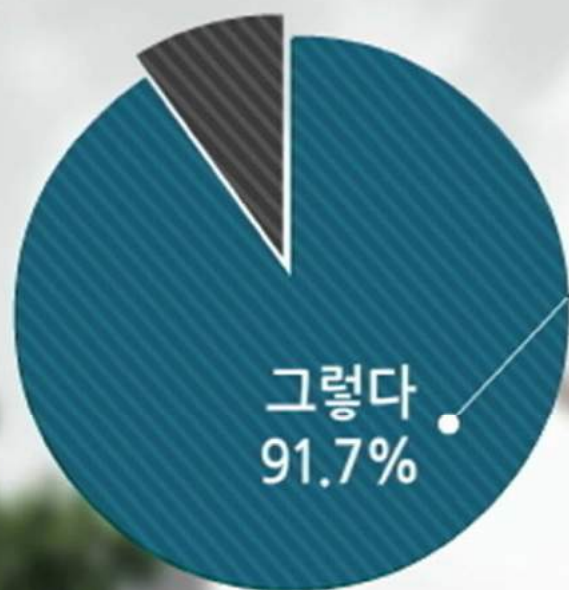
SHARING

- 희소성의 법칙과 기회비용의 의미 -



직장인 747명에게 묻다.

직장생활을 하면서 “갈등”을 겪어본 적이 있는가?



직장 내 갈등은
불가피한 요소!

※ 제공 : 취업포털 인크루트



직장인 747명에게 묻다.

직장생활을 하면서 “우울증”을 겪어본 적이 있는가?

우울증에 시달리고 있다.
44%

갈등이 더 심해졌다.
29.7%

※ 제공 : 취업포털 인크루트



직장인 747명에게 묻다.

조직 내 갈등을 겪는 “대상”은?

매사에 꼬투리를 잡는 권위적인 상사 —● 56.5%

자기 주장만 하는 고객 —● 17.4%

꼬박꼬박 말대꾸하는 부하 —● 9.1%

※ 제공 : 취업포털 인크루트



직장인 747명에게 묻다.

갈등관계는 어떻게 발생하는 것일까?

거의 모든 인간관계에서 갈등을 겪으며
조직생활에서 갈등은 피할 수 없음

현명한 갈등관리 전략



갈등을 **현명하게**
관리하는 전략?

나만의 **전략을**
고민해야 함



학습내용

- ▣ 갈등의 개념과 종류
- ▣ 갈등의 순기능과 역기능

학습목표

- ▷ 갈등의 개념을 알고, 갈등이 조직생활에 미치는 영향에 대해 설명할 수 있다.
- ▷ 갈등의 순기능과 역기능을 구분하고 이를 조직 내에서 활용할 수 있다.

GUIDING

- 갈등의 개념과 종류

갈등이란

갈등(conflict, 葛藤)

Confligere

con + fligere

“서로”

“맞서다”

의견 대립과 충돌

갈등이란

갈등(conflict, 葛藤)

葛 + 藤

“칠태무”

“등나무”

의견 대립과 충돌

GUIDING

- 갈등의 종류와 기능

조직 내 갈등

조직 내 갈등

의미

- ▶ 직장생활을 하면서 다양한 역할과 관계에서
필연적으로 발생
- ▶ 이해관계, 가치관, 신념 등이 달라 충돌을 일으키거나
대립하고 있는 상태

조직 내 갈등

조직 내 갈등은
필연적

갈등을 잘 해결하기 위한 마음가짐 중요



조직 내 갈등

조직 내 갈등을 효율적으로 통제하고 관리하면?

- ✓ 조직의 효율성이나 성과를 결정하는 핵심요소가 됨
- ✓ 좋은 성과를 낼 수 있는 긍정적인 영향을 줌



갈등관리 전략 필요

조직 내 갈등

갈등하면 떠오르는 단어는?

“갈등은 **000**이다.”

조직 내 갈등

갈등하면 떠오르는 단어는?

“갈등은 **야식**이다.”

대부분 **부정적 개념**을 갖고 있음



조직 내 갈등

갈등하면 떠오르는 단어는?

갈등?



긍정



부정



중립

조직 내 갈등

갈등을 **부정적인 것**으로 인식하는 이유는?

갈등관계에 직면했을 때

부정적인 결과를 얻은 경우가 많았기 때문

조직 내 갈등

How?

어떻게 하면 갈등을 긍정적인 결과로 이끌어 낼 수 있을까?

나 자신과의 갈등

상사와 부하간의 갈등

동료간의 갈등

직원과 고객의 갈등

부서간의 갈등

다양한 갈등관계 분류

나 자신과의 갈등

부정적인 상황

운동하러 가자

내일부터 하자

긍정적인 상황



다양한 갈등관계 분류

상사와 부하간의 갈등

이번 주까지
마무리 하세요.

상황이
어렵습니다.



다양한 갈등관계 분류

동료간의 갈등

부정적인 상황

그렇게 하도록 해

이번 여름 휴가
내가 먼저 정하면
안될까?

저번에도 내가
양보했는데...

긍정적인 상황

다양한 갈등관계 분류

직원과 고객의 갈등

고객님!
사용하신 물건
반품은 불가능합니다.

무조건 이 제품
반품해 주세요.



다양한 갈등관계 분류

부서간의 갈등

부정적인 상황

15일까지
생산 완료
해주세요.

네, 맞춰
보도록 하죠.

영업팀

생산팀

15일까지
생산 완료
해주세요.

주문이 많아서
힘듭니다.

영업팀

생산팀

긍정적인 상황

다양한 갈등관계 분류

노조와 경영진의 갈등



회사간의 갈등

국가간의 갈등

다양한 갈등관계 분류

갈등관리의 포인트는?

부딪힐 수 밖에 없는 많은 **갈등상황을**
잘 조절하여 긍정적인 결과로 이끌어내는 것

크리스토퍼 무어(Christopher Moor)가 말하는 갈등의 원인



갈등관리의 양면성

갈등은 항상 **부정적인 영향**만 있을까?

☐ YES

☒ NO



갈등관리가 잘되면 오히려 생산적인 영향을 미침

갈등관리 방법이 **미숙하여 부정적인 결과를 낳음**

갈등관리의 양면성

파괴적 갈등(부정적 산물)

- ✓ 생산성 감퇴
- ✓ 시간 낭비
- ✓ 불쾌한 감정, 스트레스
- ✓ 업무관계 악화
- ✓ 편가르기
- ✓ 참여의식 감퇴



갈등관리의 양면성



생산적 갈등(긍정적 산물)

- ✓ 동기 및 창조성 증대
- ✓ 의사소통 수준 증가
- ✓ 타인 이해 증진
- ✓ 갈등해소 과정에서 상하 관계 강화
- ✓ 원망 등 발산으로 오해 해소

GUIDING

- 갈등의 순기능과 역기능

갈등을 대하는 3가지 태도

무시할 것인가?

협력할 것인가?

쟁취할 것인가?

갈등을 대하는 3가지 태도

무시할 것인가?

못 본
척 하기

못 이긴
척 하기

참기

경쟁할 것인가?

갈등을 대하는 3가지 태도

양보 하기

협력할 것인가?

양보 받기

타협하기

갈등을 대하는 3가지 태도

무시할 것인가?

설득하기

주장하기

공격적

쟁취할 것인가?

갈등을 대하는 3가지 태도

무시할 것인가?

협력할 것인가?

쟁취할 것인가?

갈등 실패의 사례




- ✓ 세계에서 가장 주식 가치가 높은 기업 중 하나
- ✓ 이후 주가 가치 80% 하락
- ✓ 주가 하락의 여러 가지 추측 난무

수많은 추측들의 근본적인 이유는?

크고 작은 갈등상황들을 그냥 **묵인**했기 때문

갈등 실패의 사례

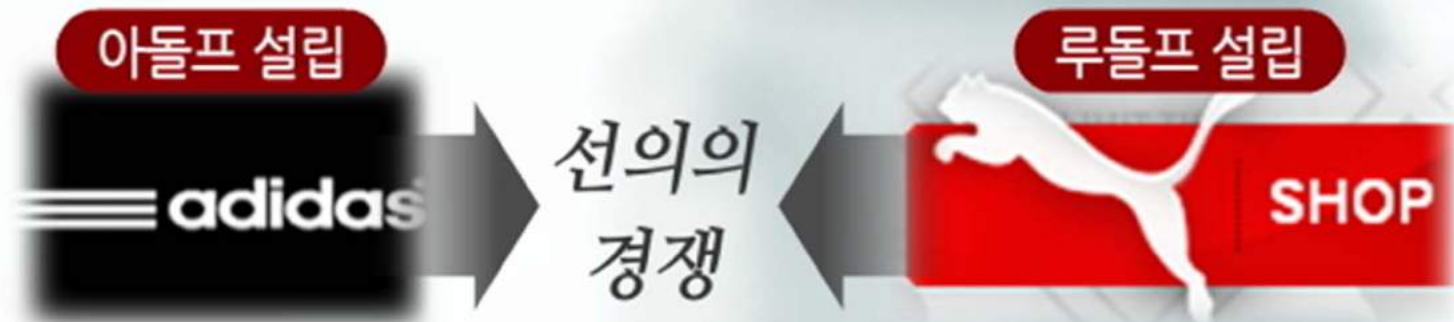


성공적인 나만의 전략 수립으로
긍정적인 생각과 자세 갖기

갈등 성공의 사례



갈등 성공의 사례



긍정적 갈등으로 세계 최고의 스포츠 브랜드로 성장

갈등을 긍정적으로
발전시킬 수 있는 최고의 방법!

갈등관계를
선의의 라이벌 관계로 만들기