



소롭티미스트는 여성과 소녀의 경제적 자립 능력을 강화하기 위한 교육과 훈련을 제공하는 글로벌 자원 봉사 단체입니다.

소롭티미스트 미주연합회 (SOROPTIMIST INTERNATIONAL OF THE AMERICAS)

갈등 관리 방식: 자가 평가¹

여러분은 가족이나 개인 생활 속에서 또는 직장에서 매일 다양한 팀의 구성원으로 활동합니다. 또한 SIA 클럽, 리전 및 연맹의 구성원이기도 합니다!

건전한 갈등을 포용한다면 효과적인 해결책이 빠르게 도출되는 경우가 많습니다. 긴장되고 불편하게 느껴질 수 있지만 이를 통해 창의성이 발휘되어 아이디어가 떠오르고 분석 방식이 개선되기도 합니다. 갈등을 건설적으로 해결하려면 갈등에 대한 자신의 접근 방식을 인지하는 것이 매우 중요합니다. 아래는 회원들이 갈등에 어떻게 대처하고 있는지 이해하는 데 도움이 되는 간단한 평가 방법입니다.

활동

- 회원에게 각 문장을 읽고 해당하는 답변에 표시하여 평가를 완료하도록 요청하세요.
- 다음 표를 이용하여 아래에 정의된 다섯 가지의 갈등 관리 방식에 대한 점수의 합계를 산출할 수 있습니다.

토론

그룹별로 회원들이 다음 안내에 따라 가장 일반적인 전략과 가장 일반적이지 않은 전략이 무엇인지 토론하도록 합니다:

- 평가에 대한 귀하의 답변은 과거의 경험과 갈등에 대한 반응과 관련이 있습니까?
- 귀하의 갈등 관리 전략의 장단점에 대해 토론하세요.
- 활용하고 싶은 다른 방식이 있습니까? 그 이유는 무엇입니까?

핵심 정리

갈등이 저절로 해결되는 경우는 거의 없습니다. 대부분의 사람들이 갈등을 좋아하지 않지만 이를 방지하거나 제대로 대응하지 않는 경우 파괴적인 행동이 더 큰 문제로 악화될 수 있으며 감정적인 상처와 악의적인 행동으로 이어질 수 있습니다.

하지만 갈등이 부정적인 면만을 갖고 있는 것만은 아닙니다. 새로운 아이디어를 떠올리는 계기가 되어 무언가를 깨닫고 의사소통 기술과 대인관계 기술을 발전시키는 경험이 되기도 합니다. 다양한 의견은 비슷한 사고방식으로는 떠올리기 어려운 혁신을 가능케 합니다.

향후 회원들 간 분쟁에서 중재인 역할을 맡게 될 때 다음 단계를 따라 보세요:

- 가능한 한 빨리 대립 상황을 파악합니다.
- 마음의 준비를 하도록 합니다.
- 차분하게 대화를 나눕니다.
- 경청합니다.
- 객관적인 태도를 유지합니다.
- 해결책을 찾습니다.

위 내용에 대한 자세한 정보를 알아보려면 [이 팀을](#) 확인하세요. 어려운 상황을 헤쳐 나가는데 유용하며, 긍정적인 해결책을 얻고 상황을 잘 마무리하는 데 도움이 될 것입니다.

¹ 에드먼슨 A. 팀(Edmondson A. Teaming). 지식 경제에서 조직이 학습, 혁신, 경쟁하는 방법. 샌프란시스코(CA): Jossey-Bass, 2012년. 339쪽.

갈등 관리 방식: 자가 평가¹

설명: 각 문장을 읽고 해당하는 답변 하/✓에 표시하여 평가를 완료하세요. 아래 표를 사용하여 점수를 기재하고 자신이 선호하는 갈등 관리 방식이 무엇인지 알아보세요.

질문	1 --- 거의 없음	2 --- 가끔	3 --- 자주	4 --- 항상
1. 나는 모든 사람의 필요를 충족하는 해결책을 찾기 위해 다른 사람들과 문제에 대해 논의한다.				
2. 나는 문제 상황에서 협상하려고 노력하며 '기브 앤 테이크' 방식을 취한다.				
3. 나는 다른 사람의 기대를 충족하기 위해 노력한다.				
4. 나는 내 생각을 분명히 주장하고 내 의견의 장점을 고수한다.				
5. 나는 의견이 엇갈리는 경우 최대한 많은 정보를 수집하여 의사소통의 문을 열어두려고 노력한다.				
6. 나는 논쟁에 휘말리는 경우 보통 말을 거의 하지 않고 최대한 빨리 자리를 회피하려고 한다.				
7. 나는 갈등의 양면을 보려고 노력한다. 나에게 무엇이 필요한가? 다른 사람에게 무엇이 필요한가? 어떤 문제가 관련되어 있는가?				
8. 나는 문제를 해결할 때 타협하고 그냥 넘어가는 것을 선호한다.				
9. 나는 갈등을 즐기며, 갈등 상황에서 나타나는 지혜의 공방을 좋아한다.				
10. 나는 다른 사람과 의견이 엇갈리는 상황에서는 불편하고 불안하다.				
11. 나는 친구와 가족이 원하는 것을 들어 주려고 노력한다.				
12. 나는 무엇을 처리해야 하는지 파악할 수 있으며 보통 내 생각이 옳다.				
13. 나는 교착 상태를 해결하기 위해 타협 방법을 찾는다.				
14. 나는 내가 원하는 것을 얻지 못할 수도 있지만 평화를 지키는 것에 비하면 사소한 대가라고 생각한다.				
15. 나는 불편한 감정을 회피하기 위해 다른 사람과 의견이 엇갈리는 것을 드러내지 않는다.				

평가 점수를 매기세요!

갈등 관리 방식	합계
협력형(질문 1, 5, 7)	
경쟁형(질문 4, 9, 12)	
회피형(질문 6, 10, 15)	

회합형(질문 3, 11, 14)

타협형(질문 2, 8, 13)

위에서 점수가 가장 높은 방식이 갈등 상황에서 여러분이 가장 많이 사용하는 전략입니다. 점수가 가장 낮은 방식은 여러분이 가장 선호하지 않는 전략입니다. 모든 방식에 장단점이 있으므로 각 갈등 상황에 가장 적절한 방식을 선택하는 것이 중요합니다.

방식 설명¹

하나의 갈등 관리 방식이 다른 것보다 반드시 더 낫다고는 할 수 없습니다. 모든 방식이 장단점이 있으며, 상황에 따라 각각 유용하게 적용할 수 있습니다. 이 평가는 갈등에 대한 자신의 전형적인 대응을 알아내는 데 도움이 되도록 만들어진 것으로, 앞으로 갈등에 직면하게 될 때 자신의 본능적인 반응을 인지하고 그러한 반응이 특정한 상황에서 갖는 장단점까지 파악할 수 있게 되는 것을 목표로 합니다. 또한 상황을 해결하는 데 사용할 수 있는 다른 갈등 관리 방식을 인식하고 현재 상황에서는 다른 방식이 더 적절한지 식별할 수도 있을 것입니다.

협력형

협력 방식을 사용하는 사람은 자신의 목표와 관계를 모두 중요하게 생각합니다. 갈등을 풀어야 할 문제로 바라보며, 자신의 목표와 다른 사람들의 목표를 모두 이룰 수 있는 해결책을 추구합니다. 또한 갈등을 두 사람 간의 긴장을 줄임으로써 관계를 개선하는 수단으로 바라봅니다. 이들은 갈등을 문제로 보아 토론을 하기 위해 노력하고, 긴장을 해결하기 위해 애쓰며, 자신과 다른 사람이 모두 만족하는 해결책을 추구함으로써 관계를 유지합니다.

경쟁형

경쟁 방식을 사용하는 사람은 보통 관계보다 자신의 목표를 중시하는데, 이는 양자택일을 해야 하는 상황에 처하는 경우 관련된 관계를 희생해서라도 목표를 달성하려고 한다는 뜻입니다. 이들은 보통 다른 사람이 좋아해 주는 것보다 자신의 목표를 달성하는 것에 더 신경을 씁니다. 상대를 제압하여 자신의 해결책을 받아들이도록 시도할 수도 있습니다.

회피형

회피 방식을 사용하는 사람은 목표나 관계보다 대립을 피하는 것을 중요시합니다. 이들은 갈등을 직면하는 것보다 갈등에서 벗어나는 것이 더 쉽다고 생각할 때가 많습니다. 관계나 갈등에 관련된 목표를 완전히 포기하는 경우도 있습니다.

화합형

수용적인 방식의 사람은 보통 자신의 목표보다 관계를 더 중요시하며, 양자택일을 해야 하는 경우 관계를 유지하기 위해 목표를 희생하는 경우가 많습니다. 이들은 일반적으로 다른 사람들이 자신을 좋아해 주길 바라며, 갈등에 대응하는 것이 관계를 손상시킬 것이라고 생각하여 갈등을 피하는 것을 선호합니다. 또한 관계의 손상을 피하기 위해 갈등을 덮어두려고 합니다.

타협형

타협 방식을 사용하는 사람은 자신의 목표와 다른 사람과의 관계를 모두 염려합니다. 이들은 보통 타협을 추구하여 자신의 목표를 일부 포기하고 갈등 상대방도 목표의 일부를 포기하도록 설득합니다. 양 측이 모두 무언가를 얻을 수 있는 해결책, 즉 양극단의 중간 지점으로 타협하는 갈등 해결책을 추구합니다. 또한 공익을 위해 합의적을 찾을 수 있도록 자신의 목표 중 일부를 기꺼이 희생합니다.

¹ 에드먼슨 A. E/밍(Edmondson A. Teaming). *지식 경제에서 조직이 학습, 혁신, 경쟁하는 방법*. 샌프란시스코(CA): Jossey-Bass, 2012년. 339쪽.

자료: <https://healthqualitybc.ca/>