

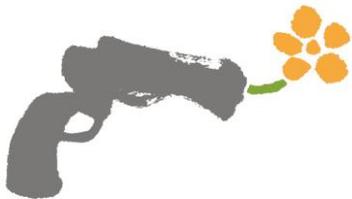
갈등다루기

초심자를 위한 6주 비폭력 기본 과정

2015. 07. 18

비폭력 트레이너 네트워크 망치

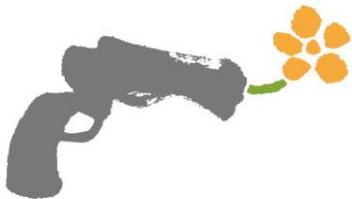
아침



진행표

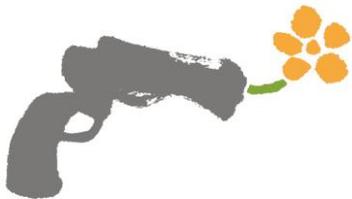
프로그램	시간
체크인, 몸풀기	10:00~10:05
갈등유형 알아보기	10:05~10:40
상생놀이 3종	10:40~10:55
갈등이론	10:55-11:00
휴식	11:00~11:10
갈등의 원인과 해결	11:10~11:15
갈등 삼각형	11:15-11:55
마무리 평가	11:55~12:00

몸풀기

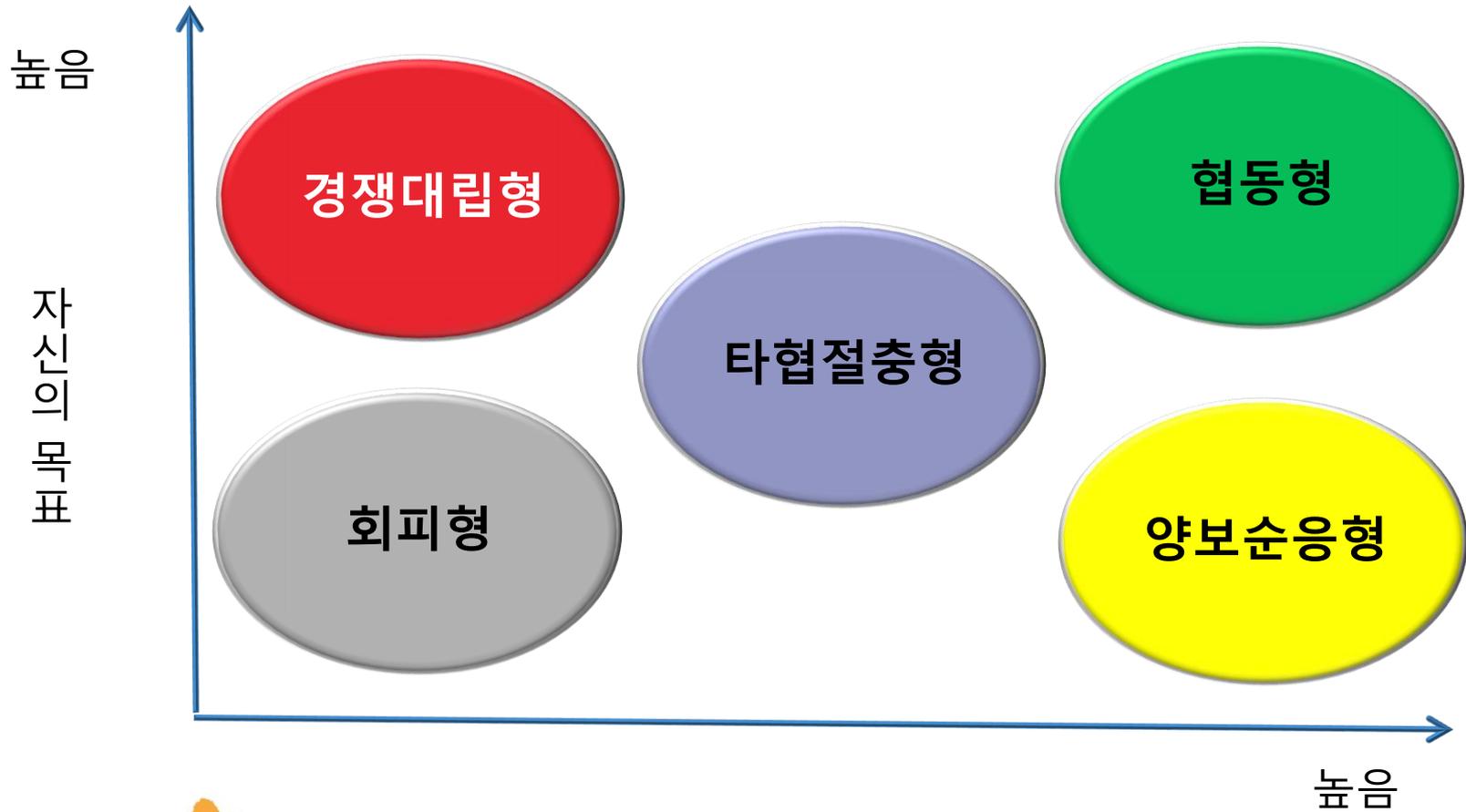


갈등에 대응하는 유형

자신이 가지고 있는 유형화된 반응들과 타인의 방식과 반응에 대해 인식하는 것은 매우 유용하다. 특정한 갈등상황에서 각자의 개인 스타일에 대해 인식하는 것은 가장 적절한 갈등해결 전략을 세우는 첫번째가 된다.



갈등에 대응하는 유형



타인과의 관계



갈등에 대응하는 유형 - 회피형

Lose-Lose 설정

"갈등? 그런 거 전혀 없어."

전략

피하기, 부정하기, 무시하기, 철회, 연기하기, 바라기,
희망하고 기도하기

선호하는 사람은?

회피형

정보 수집이나 대화에 익숙하지 않음

리더쉽 특징

수동적, 소심함 : 교화시키려는 경향



갈등에 대응하는 유형 - 양보순응형

Lose-Win 설정

“네가 원하는 방식으로!”

전략

동의, 설득하기, 과장하기

선호하는 사람은?

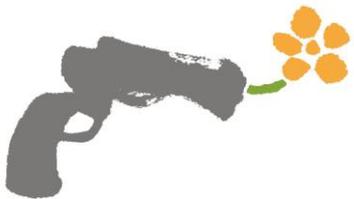
경쟁 대립형

정보 수집이나 대화에 익숙하지 않음

리더쉽 특징

그룹에서 비효과적 : 유약하고 쉽게 동요

모두를 기쁘게 하려는 성향 : 꺾도는 토론



갈등에 대응하는 유형 - 경쟁대립형

Win-Lose 설정

"내 방식대로 하든지 아니면 그만두든지!"

전략

비교, 컨트롤, 속이기, 강요, 싸움

선호하는 사람은?

회피형 또는 양보 순응형

대화에 조급하고, 정보 수집에 집중

리더쉽 특징

권위주의자 : 불일치를 쉽게 수용 못함

현상유지 : 위기에 대해 쉽게 반응

지위에 따른 권력



갈등에 대응하는 유형 - 타협절충형

Win some-Lose some 설정

“네가 어느 정도 양보한다면 나도 어느 정도 양보할께”

전략

협상, 차이를 가르기, 부추기기, 기대를 줄이기, 모두가 조금씩 가져가기

선호하는 사람은?

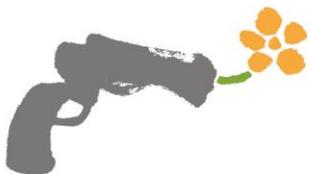
타협 절충형 또는 양보 순응형

관점의 교환에 관대하지만 불편함이 남아 있음.

리더쉽 특징

조심스럽지만 열려 있음

남에게 똑같이하기를 강요 않음



갈등에 대응하는 유형 - 협동형

Win-Win 설정

“나는 이게 좋은데 너의 선택은 무엇이니?”

전략

정보 모으기, 대안 찾기, 마음을 열고 대화하기, 반대의견 수용

선호하는 사람은?

협력형 또는 타협 절충형

대화에 익숙하고 정보 수집에 집중

리더십 특징

과정을 중시하고 대화에 주의

논쟁의 활성화 : 변화와 성장에 열려 있음



갈등 대응 유형 - 언제 유용할까?

적합할 때 :

- 갑작스러운 위급상황
- 당신이 맞다고 확신할 때, 관계를 유지하는 것보다 더 중요한 쟁점이라고 생각될 때
- 사소한 문제, 다른 사람들이 크게 신경쓰지 않을 때

적합하지 않을 때 :

- 협동적 방법이 아직 시도되지 않았을 때
- 다른 사람으로부터의 협력이 중요할 때
- 대부분 문제에 일상적으로 사용될 때
- 상대의 자존감이 필요 이상으로 낮을 때



갈등 대응 유형 - 언제 유용할까?

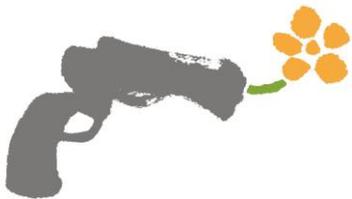
적합할 때 :

- 자신이 쟁점에 대해 그다지 신경 쓰지 않을 때
- 자신이 힘도 없지만, 남을 제지하고 싶지 않을 때
- 자신이 잘못되었다고 깨달았을 때

적합하지 않을 때 :

- 자신이 분노를 품고 있는 것 같을 때
- 용인받기 위해서 일상적으로 사용될 때(결과 : 좌절과 자존감 상실)
- 상대가 협동하길 원하지만 자신이 양보함으로써 상대가 마치 강요하는 사람처럼 비춰질 때

양보순응형



갈등 대응 유형 - 언제 유용할까?

적합할 때 :

- 쟁점이 사소할 때
- 관계가 그다지 의미가 있지 않을 때
- 시간이 없고 결정이 꼭 필요하지 않을 때
- 자신이 힘없고 타인을 제지하고 싶지도 않을 때

적합하지 않을 때 :

- 관계와 쟁점 둘 다 중요할 때
- 대부분의 쟁점에 일상적으로 사용 될 때
- 부정적인 감정이 계속 될 때
- 회피함으로써 상대만 이익을 볼 때



갈등 대응 유형 - 언제 유용할까?

적합할 때 :

- 시간과 자료가 제한되지만 협력이 중요할 때
- 해결책을 발견했을 때, 최선은 아니지만 완전한 교차상태가 되는 것보다 나을 때
- 협동으로 가는 노력이 강요로 오해될 때

적합하지 않을 때 :

- 가장 창조적인 해결책을 찾는 것이 반드시 필요할 때
- 자신이 그 결과를 수용하지 못할 때

타협절충형



갈등 대응 유형 - 언제 유용할까?

적합할 때 :

- 쟁점과 관계가 둘 다 중요할 때
- 협력이 중요할 때
- 창조적인 결론이 중요할 때
- 모든 우려를 다룰 수 있다는 합리적인 희망이 존재할 때

협동형

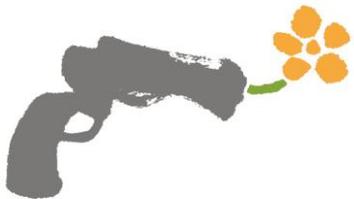
적합하지 않을 때 :

- 시간이 충분하지 않을 때
- 쟁점이 중요하지 않을 때
- 다른 일이 너무 많을 때
- 타인의 목표가 확실하게 틀렸을 때



상생놀이

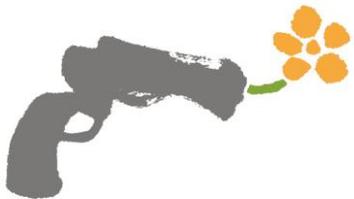
m&m's 갈등선 의자유키기



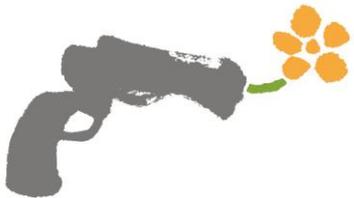
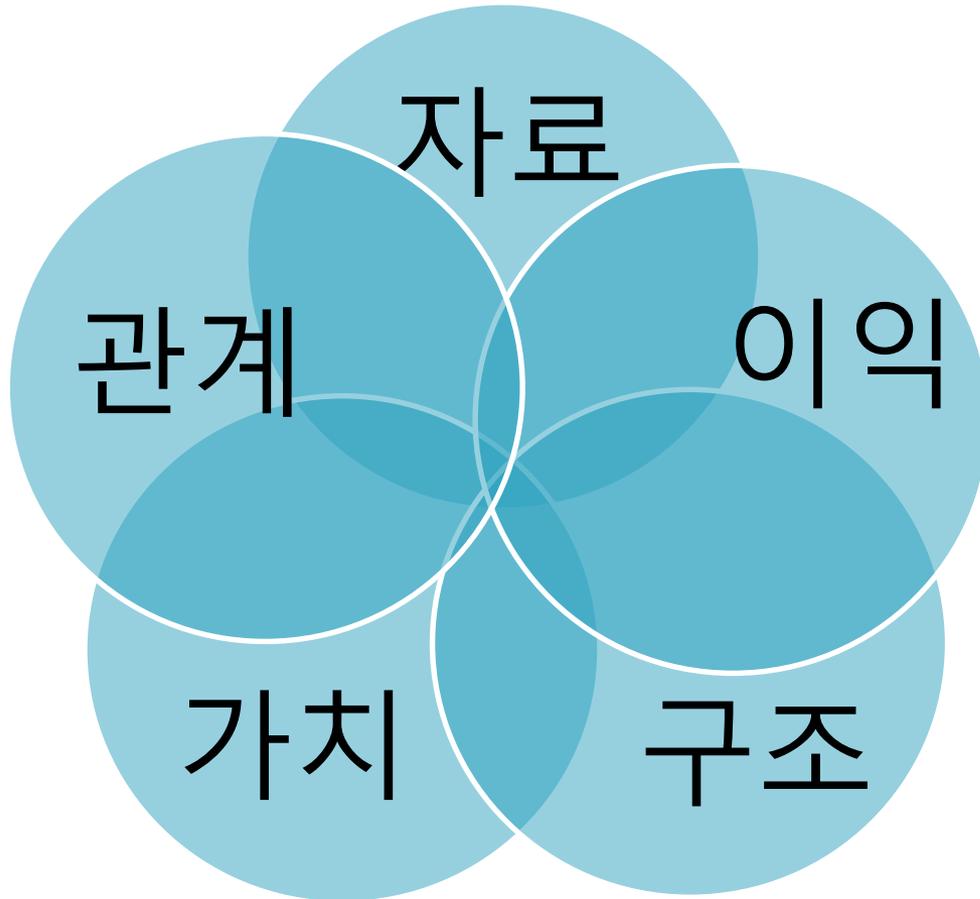
휴식



갈등이란?



갈등의 종류별 원인과 해결을 위한 접근 방법



갈등의 종류별 원인과 해결을 위한 접근 방법

자료

사실관계 갈등의 원인

- 정보의 부족, 잘못된 정보
- 같은 사실에 대한 다른 관점과 해석의 차이
- 서로 다른 평가절차

사실관계 갈등해결 접근 방법

- 어떤 자료가 중요한지에 대한 합의
- 자료수집을 하는 절차에 대한 합의
- 자료에 접근하기 위한 공동의 기준 마련
- 교착상태를 타계하거나 외부의 중립적인 의견을 듣고자 제3의 전문가에게 의뢰



갈등의 종류별 원인과 해결을 위한 접근 방법

이익

이해관계 갈등의 원인

- 인식적 또는 실제적 경쟁
- 실체적 이익
- 절차적 이익
- 심리적 이익

이해관계 갈등해결 접근 방법

- 입장이 아니라 실익에 초점 맞추기
- 객관적 조건을 찾기
- 모든 집단의 필요를 세울 수 있는 통합적 해결책 개발
- 더 많은 선택의 확장을 위한 방법을 찾기
- 각자의 이해관계를 만족시킬 수 있는 다른 방법 개발



갈등의 종류별 원인과 해결을 위한 접근 방법

관계

인간관계 갈등의 원인

- 강한 강점, 왜곡된 지각 또는 선입관
- 의사소통의 결여 또는 잘못된 의사소통
- 반복적인 부정적 행동

인간관계 갈등해결 접근 방법

- 절차, 기본규칙, 분임 토의 등을 통해 감정표현을 조절한다.
- 감정을 인정하고 절차를 통해 표현되도록 한다.
- 인식을 명료하게 하고 긍정적인 견해를 갖는다.
- 대화의 양과 질을 개선한다.
- 구조를 바꿈으로써 부정적이고 반복적인 행동을 차단한다.
- 체계에 변화를 줌으로써 부정적인 반복되는 행동을 방지한다.
- 문제를 해결하려는 태도를 격려한다.



갈등의 종류별 원인과 해결을 위한 접근 방법

가치

가치관 갈등의 원인

- 생각과 행동을 평가하는 다른 기준
- 본질적으로 배타적인 가치 목표
- 사상과 종교 등 삶의 방식이 다름

가치관의 갈등해결 접근 방법

- 가치관의 관점에서 문제를 정의하는 것을 피한다.
- 당사자들이 동의하거나 하지 않는 것을 허용한다.
- 일련의 가치가 지배하는 영향력의 범위를 규정한다.
- 모든 구성원이 동의하는 상위의 목표를 찾아본다.



갈등의 종류별 원인과 해결을 위한 접근 방법

구조

구조적 갈등의 원인

- 행동 또는 상호작용의 파괴적인 패턴
- 불공정한 통제, 자원의 소유 분배
- 협력을 방해하는 지리적, 물리적, 환경적 요소
- 불공평한 힘과 권위

구조적 갈등해결 접근 방법

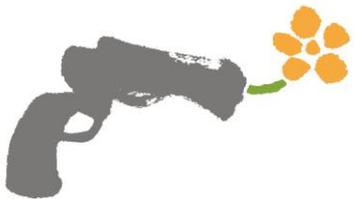
- 역할을 정의하고 역할 변화를 시도한다.
- 주인의식 또는 자원의 제한을 재할당한다.
- 공정하고 상생적인 수용 가능한 의사결정 과정을 만든다.
- 협상의 과정을 입장이 아닌 실익적 타협으로 변화시킨다.
- 당사자 간의 영향력 행사의 방법을 강제적에서 설득적으로 변화시킨다.
- 가깝고도 먼 당사자들의 물리적, 환경적 한계를 변화시킨다.
- 당사자들에게 행해지는 외부적 압력을 변화시킨다.
- 제한적 시간의 환경을 변화시킨다.



전환적 관점에서 갈등해결의 원칙

실익에 기초한 원칙

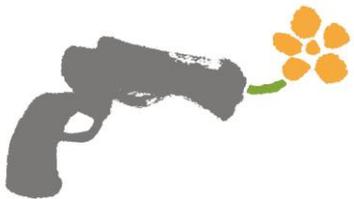
- 문제로부터 사람을 구분하라. 사람에게겐 부드럽게, 문제에 대해선 단호하게 대하라.
- 직접적인 의사소통을 하라. 남들에게 누구에 대해서 이야기하지 말고 당사자와 직접 이야기하라.
- 입장이 아닌 실익에 중요성을 두라. 입장이 양립될 수 없게 보일 때 실익을 보라.
- 상생적 대안을 찾아라. win-win 전략을 추구하라.
- 공정한 절차가 되도록 하라.



전환적 관점에서 갈등해결의 원칙

갈등 당사자의 권한과 주체 인정의 원칙

- 갈등 당사자들의 의견을 존중하라. 갈등 당사자들이 그들의 문제를 가장 잘 알기에 판단해 주기보다는 그들의 의견을 들어주어야 한다.
- 갈등 당사자들이 권한을 회복하기 위한 기회를 제공하라. 각각의 당사자들이 개인적 의견에 대해 말할 수 있고 불확실하고, 혼란스럽고, 상처받기 쉬운 감정으로 부터 명확하고 자율적인 감정으로 옮겨갈 수 있는 시간을 준다.
- 인정하는 기회를 제공하라. 상대방의 관점으로 이해하고, 알며 공감할 수 있도록 갈등 당사자를 위한 시간을 준다.
- 갈등 당사자의 선택을 보장하라. 당사자들이 결과에 대해 책임을 지도록 한다.
- 해결과정은 결과만큼이나 중요하다.



양파 분석

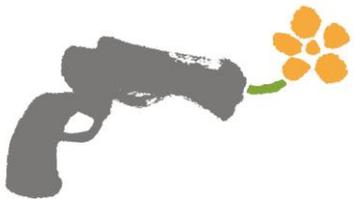




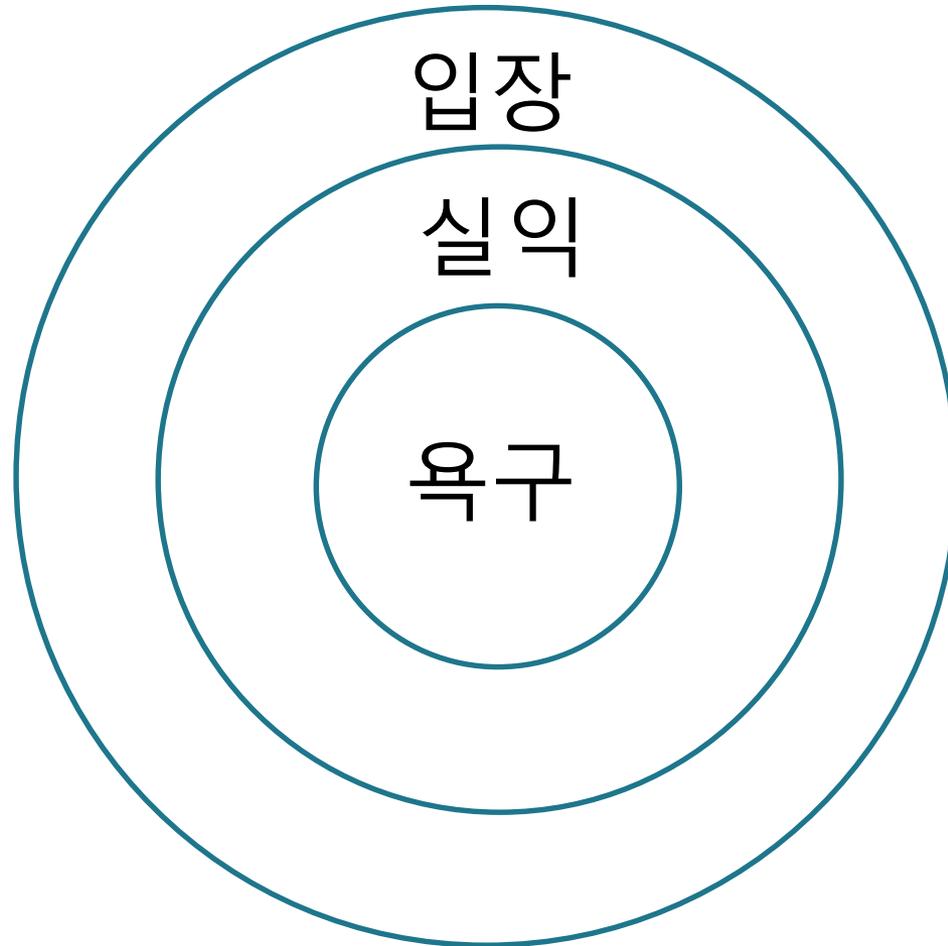
양파 분석 시나리오

A의 입장 : 단체의 재정 마련을 위해 후원행사를 하자.

B의 입장 : 지금은 후원행사를 할 때가 아니다



양파를 까볼까요



버디타임

- 이 시간에 나눈 것 중 새로운 것은 무엇인가요?
- 이 시간에 나눈 얘기들이 유용했나요? 자신의 삶에 활용할만한 것이 있나요?
- 진행을 좀 더 원활히 하기 위한 부탁이 있나요?



점심 만나게 드세요~

