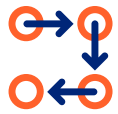


# 위기 지원



## 갈등 관리

갈등이 없는 관계는 거의 없습니다. 가족 관계에서 직장 환경에 이르기까지 거의 모든 사람이 때때로 대인 관계에서 적어도 어느 정도의 불일치를 경험합니다.



갈등이 없는 관계는 거의 없습니다. 가족 관계에서 직장 환경에 이르기까지 거의 모든 사람이 때때로 대인 관계에서 적어도 어느 정도의 불일치를 경험합니다.

갈등을 피하거나 단순히 갈등이 없는 척하는 것은 때때로 상황을 악화시킬 수 있습니다. 무시되는 갈등은 대부분 적절하게 해결될 때까지 스스로 해결되지 않습니다.

반대로 사려 깊고 합리적인 방식으로 갈등을 다룰 때 우리는 다른 사람과 우리 자신에 대해 더 많이 알게 됩니다.

무시되는 갈등은 대부분 적절하게 해결될 때까지 스스로 해결되지 않습니다.



### 갈등을 관리하는 효과적인 방법

- 상대방의 관점이나 입장에 공감하십시오.
- 차분하고 정중하며 합리적인 태도를 유지하십시오.
- 해결을 위해 노력하면서 분노와 원한을 떨치십시오.
- 타협이 가능한 공통점과 영역을 찾으십시오.
- 명확하고 직접적으로 소통하십시오.
- 적극적으로 경청하십시오. 표현되는 감정과 말하는 단어를 인식하십시오.
- 양 당사자가 수용할 수 있는 해결책을 찾는 것에 관심과 동기를 집중하십시오.
- 사실과 감정을 분리하십시오.
- 상대방의 의도에 대해 부정적인 추측을 피하십시오.
- 확실하지 않은 것이 있으면 설명을 구하십시오.

해결을 위해 노력하면서 분노와 원한을 떨치십시오.



## 갈등을 관리하는 비효율적인 방법

- 상대방에게 중요한 것을 인정하는 것을 거부합니다.
- 공격적이고 대립적이며 타협적이지 않은 태도를 사용합니다.
- 갈등과 관련된 새로운 정보 듣기를 거부합니다.
- 엄격하고 융통성 없는 접근 방식을 취합니다. 자신의 방식 외에는 "잘못된" 방식이라 생각합니다.
- 부정적인 결과를 두려워하여 갈등의 본질을 피합니다.
- 진정한 해결책을 찾는 것보다 이기는 것, 옳은 것을 우선시합니다.

갈등이 단순히 언어적 수단을 통해 해결되는 것으로 생각하기 쉽지만, 비언어적 의사소통은 갈등을 관리하고 해결하는 데 매우 중요한 영향을 미칠 수 있습니다. 신체 언어, 얼굴 표정, 몸짓, 어조, 숨겨진 문맥의 미묘한 변화와 같은 것에 주의를 기울이면 문제 자체 뿐만 아니라 그 뒤에 있는 더 깊고 근본적인 동기를 더 잘 이해할 수 있습니다.

갈등 해결은 진지한 일일 수 있지만 완전히 심각할 필요는 없습니다. 상황에 적절하게 유머와 농담을 섞는 것은 긴장을 완화하고 차가운 분위기를 깨며 절실히 필요로 하는 관점으로 상황을 전환하는 효과적인 방법일 수 있습니다.

갈등을 관리하는 것은 개인적이든 직업적이든 모든 관계에서 어려운 상황일 수 있습니다. 그러나 올바른 도구, 차분한 관점, 열린 마음과 함께 라면 해결책을 찾고 관계를 유지할 수 있습니다.

상충되는 요구 사항을 인식하고 연민과 이해심으로 이를 들여다 볼 때 창의적인 문제 해결, 팀워크 강화, 더 끈끈한 관계로 이어질 수 있습니다.



## 필요할 때 위기 지원 받기

[optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter)에서 추가적인 위기 지원 자료와 정보를 살펴 보십시오.



이 프로그램은 응급 또는 긴급 치료를 위한 것이 아닙니다. 응급상황인 경우 119로 전화하거나 가장 가까운 응급실로 가십시오. 이 프로그램은 의사 또는 전문가의 진료를 대체하는 것이 아닙니다. 특정한 의료적 필요사항, 치료 또는 약품에 대해서는 여러분의 임상의와 상담하십시오. Optum이나 그 자회사 또는 이들의 서비스를 직접 또는 간접으로 전화 문의자에게 제공하는 다른 회사(예: 고용주 또는 건강보험)에 대한 법률 소송 관련 문제에는 법률 자문을 제공하지 않습니다. 이해 갈등의 가능성이 있기 때문입니다. 이 프로그램 및 그 구성요소는 모든 주 또는 모든 그룹 규모에 대해 이용이 가능하지 않을 수 있으며 또한 변경이 될 수 있습니다. 혜택 예외사항 및 제한이 적용될 수 있습니다.

Optum®은 미국 및 기타 관할 지역에서 Optum Inc.의 등록 상표입니다. 그 외의 모든 브랜드 또는 상품명은 각 소유주의 상표 또는 등록 상표입니다. Optum은 동등한 고용 기회를 제공합니다.