

# 갈등 관리

갈등이 없는 관계는 거의 없습니다. 가족 문제에서 업무 환경에 이르기까지 거의 모든 사람들이 가끔 몇 가지 이상의 대인관계 문제를 겪습니다.

갈등을 피하거나 갈등이 없는 척 한다면 상황이 악화될 수 있습니다. 무시된 갈등이 저절로 올바르게 해결되는 경우는 거의 없습니다.

반대로 사려 깊고 합리적인 방법으로 갈등을 처리하면 다른 사람들과 자신을 더욱 잘 이해할 수 있습니다.

## ✓ 효과적인 갈등 관리 방법

- 상대방의 관점이나 입장에 대해 공감하십시오.
- 침착함을 유지하고 상대방을 존중하고 합리적으로 생각하십시오.
- 해결하기 위해 노력하면서 원망하고 미워하는 마음을 비우십시오.
- 타협이 가능한 부분과 공통점을 찾아보십시오.
- 명확하고 직접적으로 의사소통을 하십시오.
- 적극적으로 경청하십시오. 감정 표현과 사용하는 단어에 주목하십시오.
- 양쪽이 수용할 수 있는 해결책을 찾는 과정에 관심과 동기를 유지하십시오.
- 사실과 느낌을 구분하십시오.
- 다른 사람의 의도에 대한 부정적인 추측을 피하십시오.
- 불확실한 것이 있다면 명확하게 이해하도록 하십시오.



## 비효율적인 갈등 관리 방법

- 상대방에게 중요한 것을 인식하거나 인정하지 않으려고 하는 행동.
- 공격적이고 대립적이며 화해하지 않으려는 태도.
- 분쟁과 관련된 새로운 정보에 귀를 기울이지 않음.
- 고집스럽고 융통성이 없는 접근 방법을 사용. 내 방식만 옳다고 생각합니다.
- 부정적인 결과가 나올 것을 걱정하여 갈등의 본질을 회피.
- 진정한 해결책을 찾는 것보다 ‘이기거나 옳음’을 우선시함.

갈등을 단순히 말로만 해결할 수 있다고 생각하기 쉽지만, 갈등을 관리하고 해결하기 위해서는 비언어적 커뮤니케이션이 중요한 영향을 미칠 수 있습니다. 미묘하고 다양한 몸짓, 얼굴 표정, 제스처, 말투, 비언어적 의미 등에 주목하면 문제 자체를 이해하는 것은 물론이고 문제의 원인을 더 깊이 이해할 수 있습니다.

갈등 해결은 중요한 일이지만 유머를 완전히 배제할 필요는 없습니다. 적절한 타이밍에 유머와 활기를 추가하면 긴장감을 완화하고, 어색한 분위기를 없애며, 상황을 필요한 관점으로 바라볼 수 있도록 하는 효과적인 방법이 될 수 있습니다.

갈등 관리는 개인적 관계나 업무적 관계에서도 어려운 일이 될 수 있습니다. 하지만 올바른 방법을 사용하고, 침착한 관점, 개방적인 마음가짐을 가진다면 해결책을 찾고 관계를 유지하는 것이 가능합니다.

대립되는 요구사항을 인식하고 연민과 이해심을 가지고 가까이 문제를 검토한다면 창의적으로 문제 해결을 하고, 팀워크를 형성하고, 긴밀한 관계를 만들 수 있습니다.



### 필요한 순간의 위기 지원

[optumwellbeing.com/criticalsupportcenter](https://optumwellbeing.com/criticalsupportcenter)에 방문하여 추가의 위기 지원 리소스와 정보를 알아보세요.

