

## 2. 평화적 갈등 해결의 필요성

- (1) 평화적 갈등 해결의 필요성: 힘이나 폭력으로 갈등을 억누르면 갈등이 더 심화하고 더욱 폭력적인 상황으로 악화할 수 있음
- (2) 평화적 갈등 해결의 의의: 소통과 배려를 통해 가능하게 함, 서로 신뢰할 수 있는 토대를 마련함, 민주적인 사회로 발전하는 데 이바지함

겉으로는 갈등을 해결한 것처럼 보여도 실제 갈등의 근본적 원인은 여전히 존재함

### 3. 평화적 갈등 해결을 위한 구체적인 방법은 무엇일까?

#### 1. 평화적 갈등 해결을 위한 소통 방법

- (1) 상대방의 의견을 경청하는 자세를 지님
- (2) 공격적이지 않은 태도로 대화함
- (3) 긍정적인(비언어적) 의사 소통 수단을 이용함

㉠ 듣는 자세, 목소리, 표정, 시선, 미소, 손짓, 고개를 끄덕이는 것 등

#### 2. 평화적 갈등 해결을 위한 단계 적용하기

- (1) 갈등 상황 바라보기(KEEP)
- ① 갈등 상황을 편견이나 선입견 없이 객관적으로 바라보기
  - ② 다양한 관점에서 갈등의 원인 찾기
- (2) 멈추고 성찰하기(STOP)
- ① 갈등 상황에 있는 자신을 객관적으로 성찰하기
  - ② 갈등을 해결할 평화적 방법 모색하기
- (3) 갈등 해결하기(BEGIN): 갈등을 해결할 여러 방안 중 가장 적절한 방법으로 갈등을 평화적으로 해결하기



㉡ 갈등 해결의 세 단계는 평화적 갈등 해결 방법을 찾아가는 과정이다.

#### • 노사 갈등과 역할 갈등

- 노사 갈등: 노동자와 회사 사이에서 발생하는 갈등으로, 노동자와 기업 간 임금, 근로 시간, 복지, 고용이나 해고, 기타 대우 등과 같은 근로 조건에 대해 서로 주장하는 내용이 다를 때 생긴다.
- 역할 갈등: 역할 갈등은 크게 '역할 긴장'과 '역할 모순'의 두 가지 형태로 나타난다. 한 개인이 가지고 있는 하나의 지위에 대하여 기대되는 역할들이 서로 대립해 요구될 때 역할 긴장이 발생하고, 한 개인이 가지고 있는 여러 가지 지위에 대해 기대되는 역할들이 서로 상충할 때 역할 모순이 발생한다.

#### • 갈등 해결의 방법 - 타협

타협이란 어떤 일을 서로 양보해서 합의하는 것을 말한다. 타협은 민주주의 의사결정 과정에서 합의를 끌어내는 하나의 방식이며, 갈등 해결을 위한 중요한 열쇠가 될 수 있다. 현대 민주주의는 대화와 토론 등의 절차를 거쳐 타협을 이루어 가는 모습으로 발전해 가고 있다.

### 재미있는 도덕 읽기

#### 『어린 왕자』에게 배우는 갈등 해결의 지혜

생텍쥐페리가 쓴 『어린 왕자』는 우리에게 갈등을 해결하기 위해 무엇을 해야 하는지에 관한 여러 시사점을 던져준다. "나를 길들인다면, 우리는 서로를 필요로 하게 돼. 너의 장미꽃이 그토록 소중한 것은 그 꽃을 위해 네가 공들인 시간 때문이야. 길들인 것에 대해서는 책임을 져야 해." 책에서 여우는 어린 왕자에게 서로 관계가 형성되기 위해서는 많은 시간과 노력, 책임이 필요하다고 말한다. 또한 갈등을 해결하기 위해서는 먼저 감정의 통제가 필요하다. 일방적인 감정 표현은 상대방에게 되돌릴 수 없는 치명적인 상처를 남길 수 있다. 어린 왕자가 자신이 살던 행성을 떠난 이유도 바로 장미꽃의 일방적인 감정 표현 때문이었고, 어린 왕자는 그런 장미의 말을 공감하거나 이해하려고 하지 않았다. 갈등을 풀기 위해 일방적으로 솔직하게 감정을 표현하는 것은 오히려 갈등을 양산하고 단절을 불러일으킬 수도 있기에

감정의 상호 작용에 대해 먼저 균형을 맞추려는 감정 통제가 중요하다. 우리는 자신의 감정을 있는 그대로 쏟아내는 것이 아니라, 상태의 감정을 고려하는 대화를 해야 한다. 우리는 소통을 할 때, '너는 틀리기 때문에 나처럼 이렇게 해야 돼.'라고 충고하는 것을 좋아한다. 하지만, '틀린 것이 아니라 나와 다르기에 그럴 수도 있지.'라는 생각으로 자기 감정을 통제하며 소통하는 것이 갈등 해결의 출발점이 될 수 있다.

- 〇〇경제, 2017. 11. 7.

