

갈등 해결

직장내 갈등해소

직장 내 갈등은 무엇을 의미합니까?

직장 내 갈등이란, 대립되는 이해관계, 신념, 성격, 또는 아이디어 등으로 인한 직장 동료간의 의견 불일치를 의미합니다. 이러한 갈등은 자연스러운 현상이며, 다양한 배경과 관점을 가지고 함께 일하는 직원들 사이에서 발생할 수 있는 일입니다.

다음은 직장에서 다른 직원과 겪고 있는 문제 또는 갈등을 성공적으로 해결하기 위한 몇 가지 팁입니다.

A. 갈등해결을 위해 먼저 생각해야 할 것들

(귀하와 직장 동료 사이의 갈등) 해결을 위한 조치를 취하기 전에, 적절한 방식으로 문제에 대면할 수 있도록 먼저 스스로를 준비해야 합니다.

1. 당면한 문제는 무엇입니까?

자신의 감정과 생각에 귀 기울이십시오. 귀하께 어떤 부분이 불편함을 주었는지, 또한 왜 특정 감정을 느끼는지에 대해 짚어보십시오.

2. 상대방이 왜 그랬다고 생각하십니까?

상대방(직장동료)에 대해 잠시 생각해보십시오. 이것은 다른사람의 입장을 나 자신보다 우선순위에 두라는 의미가 아니라, 다만 그들의 구성하는 환경, 배경, 업무 스타일, 그리고 관점을 고려 해 보시라는 의미입니다.

B. 갈등해결 행동단계

중요한 위의 두 단계를 고려하셨다면, 이제는 행동으로 옮길 단계입니다!

3. 갈등을 겪고 있는 직장 동료와 대화할 시간을 찾으십시오.

상대방에게 언제 시간이 좋을지 물어보십시오. 이런 대화는 직접 대면으로 하는 것이 가장 좋습니다. 문자나 이메일 사용은 되도록 피하십시오. 이는 당신의 관점을 이해시키거나 다른 사람의 관점을 이해하는데 혼란을 불러일으킬 수 있는 가능성이 있습니다. 방해받지 않을 수 있는 장소에서 만나십시오.

4. 평정심을 유지하십시오.

감정을 추스린 후 갈등을 겪고 있는 상대방과 만나십시오. 갈등 해결을 위한 동료와의 만남에서 화를 내거나 감정을 통제하지 못하는 것은 갈등해소에 실패하는 지름길입니다. 기억하세요, 귀하의 감정을 수시로 확인하십시오. (대화 시) 편견 없는 마음으로 접근하십시오.

5. 갈등해소를 위한 미팅을 할 때

상대방의 성격보다는 문제시 되었던 사건과 행동 자체에만 초점을 맞추십시오. “당신이 ~게 행동할 때 (...)” 보다는, “우리에게 ~한 상황이 발생할 때 (...)”는 식으로 이야기 하시고, 대화를 주고 받을 때 상대방을 비난하는 내용은 자제하십시오. 일반적으로 두리뭉실하게 이야기 하기 보다, 구체적인 상황의 예를 들어서 설명하십시오.

집중해서 잘 들으십시오. 상대방이 말하는 동안 무슨 말로 반박할지 준비할 생각을 하지 말고, 상대방의 말을 경청해서 잘 들으십시오. 상대방이 의견을 말한 다음, 그 의견에 대한 전반적인 내용을 귀하가 정리해서 말씀해 주십시오. 이를 통해 귀하가 상대방이 전하고자 하는 내용을 잘 이해했음을 전달할 수 있습니다. 이해를 명확히 돕기 위해 질문을 하셔도 됩니다.

당당하게 말씀하십시오. 해당 문제에 대해 명백히, 그리고 단도직입적으로 말씀하시고, 그 문제가 귀하께 어떤 영향을 미쳤는지에 대해 이야기하는 것을 잊지 마십시오. 문제해결을 위한 대화나 미팅 중 완전히 침묵하시는 것은 수동적인 저항의 표현으로 간주될 수 있음을 명심하십시오.

6. 해결책을 강구하십시오.

아무리 작은 부분이라도 상대방과 내가 동의, 공감할 수 있는 부분이나 공통점을 찾으십시오. 문제 자체에 대한 동의. 문제가 해결되지 않을 경우 발생할 수 있는 결과에 대한 동의. 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 사항, 방법에 대한 동의

귀하와 상대방 모두가 원하는 부분을 충족시켜줄 수 있는 해결책을 찾으려 노력하십시오. 다양하고 대안적인 문제해결방안을 찾기 위한 브레인스토밍. 어떤 조치를 취할 것인지 결정. 앞으로의 문제 해결 방법에 대해 양측 모두 합의했거나 이해했는지를 확인.

C. 후속조치

이제 귀하는 직장에서 생긴 갈등이나 문제에 대해 논의하기 위해 직장동료와 만나 미팅을 했습니다. 귀하는 문제 해결을 위해 정중하고 적절한 방식을 통해 이 미팅을 잘 수행했습니다. 또한 양 측이 서로의 입장을 이해하고 함께 절충안을 찾기 위한 가장 최선의 방법에 동의했습니다.

7. 문제 해결을 위한 미팅을 마친 후

갈등이 있었던 직장동료와 미팅을 한 후, 합의 내용을 기억하시고 필요하다면 메모해두십시오. 조정할 시간을 충분히 주십시오. 귀하와 상대방의 행동양식을 모니터링 하십시오.

8. 문제가 계속해서 발생하는 경우.

상황을 재평가할 수 있는 적절한 시간적 기회를 주십시오. 문제가 지속되면 상사 등 상위 레벨로 문제를 에스컬레이팅하여 해결할 수 있습니다. 상사나 직장의 인사담당자와 상의하여 문제 해결을 도모할 수 있습니다.