

# 효과적으로 갈등을 해결하는 7단계 프로세스

직장생활에서 가장 어렵다고 하는 사람들과의 관계와 소통에 대한 모든 솔루션을 담은 직장인 베스트셀러 『완벽한 소통법』의 저자 유경철 ‘소통과 공감’ 대표의 글로 다시 읽고 새겨보는 일이 술술 풀리는 ‘성공 소통 방정식’을 연재합니다.



유경철 지음 / 천근루슈 / 14,000원

조직에서는 수많은 갈등이 생긴다. 같은 조직 또는 협력사나 파트너사와의 갈등도 상존한다. 그렇다면 어떻게 해야 효과적이면서 합리적으로 갈등을 해결할 수 있을까? 갈등해결 7단계 프로세스를 통해 논리적이고 체계적으로 갈등을 해결하는 것이 조직관리와 리더십 발휘에 있어 효과적이다.

## 갈등해결 7단계 프로세스

갈등이 생겼을 때 우리가 취해야 할 행동은 어떻게 해결하느냐에 달려있다. 갈등해결 7단계 프로세스에 맞춰 갈등을 해결해보자.

**STEP 1 :** 갈등해결을 위한 태도를 갖추는 것이다. 갈등이 있는 사람에게 최대한 오픈마인드를 갖고 비판하지 않으면서 감정을 드러내지 않으며 평온하게 상대방과 갈등이 잘 해결될 것이라는 긍정적인 마인드를 갖는다.

**STEP 2 :** 역사사지로 생각해본다. 내가 아닌 타인의 입장에서 ‘이 갈등상황에서 저 사람이라면 어떻게 생각할까? 또 다른 타인이라면 어떻게 생각하고 있을까?’를 생각해본다. 상대방의 의견을 경청하며 서로의 입장을 이해하는 시간이다. 아무리 힘들고 어려운 갈등상황이라 하더라도 상대방을 먼저 이해하려는 마음을 갖는다면 그 상황에 조금 더 가까이 다가갈 수 있을 것이다.

**STEP 3 :** 상대방의 상황과 마음을 이해했으니 이제 우리의 근본적인 관심과 욕구를 파악하는 시간이다. 나의 욕구를 전달하고 상대방의 욕구를 확인해야 한다. 이 욕구의 차이를 알아야 갈등을 해결할 실마리를 찾을 수 있다. 지피지기 백전백승이라는 말이 있듯이 타인을 알고 나를 알아야 갈등을 해결하는 단서를 잡을 수 있다.

**STEP 4 :** 서로의 관심과 욕구에서 공통점을 발견하는 단계이다. 나

와 상대방의 욕구를 파악했으니 그 욕구 중에는 공통점이 있을 것이다. 생각이 다른 것들이 많을지라도 공통적으로 원하는 것을 찾을 수 있을 것이다. 그 공통점을 발견하는 것이 우호적인 관계를 유지하는데 유리하다.

**STEP 5 :** 서로의 관심과 욕구에서 차이점을 발견하는 것이다. 이 부분이 가장 중요한데 갈등이 생기는 근본원인을 욕구에서 찾는 것이다. 차이가 발생하는 욕구를 해결해 주면 문제도 해결된다. 구체적으로 무엇이 차이가 있는지, 어떤 부분을 협력하거나 타협하거나 양보하면 잘 해결될 수 있는지에 대해서 상호 고민을 하는 단계이다.

**STEP 6 :** 서로의 욕구를 조절할 수 있는 해결안 찾아보기다. 욕구의 차이를 알아냈으니 최대한 협력해서 문제해결을 할 수 있는 방법을 모색해야 한다. 우리의 상황과 타인의 상황을 비교해 보고 갈등이 해결되지 않았을 때의 최악의 상황을 가정해보자. 그리고 그 상황이 서로에게 얼마나 나쁜 결과를 일으키는지에 대해서 공감하고 누가 양보하거나 협의할 수 있는 선을 열어둬야 한다. 그렇게 타협을 한 후에 최종적으로 합의할 수 있는 선까지 대화를 해야 한다.

**STEP 7 :** 액션플랜 수립 및 목표, 실행계획과 평가를 한다. 6단계에서 합의가 잘 되었다면 그것을 실천하기 위한 액션플랜을 만들고 그 목표를 실행할 수 있는 구체적인 내용들을 적어 주기적으로 평가하고 관리해야 한다. **인**

유경철

‘소통과 공감’ 대표  
『완벽한 소통법』, 『문제해결자』,  
『피터드러커의 인재경영 현실로 리트윗하다』 저자

