



때로는 관계가 너무 틀어져서 다시 되돌릴 수 있는 길이 전혀 보이지 않을 때가 있다. 이러한 갈등 상황은 여러 다양한 요인들이 영향을 주고 받은 결과인데, 근본적인 요인은 사실관계, 방식, 목표, 가치 및 접근 방법에 있다.

설마 이런 원인이었을까 싶은 것들도 있을 것이다. 그러나 거의 십여 개 이상의 여러 요인들이 작용한다. 갈등에 영향을 미치는 가장 일반적인 요인들은 다음과 같다. 최근에 겪었던 갈등에 대해 생각하면서, 그 갈등을 유발한 요인들에 대해 확인해보자.

- 파워(power)에 대한 인식 (권한에 대한 인식)
- 참여자에 대한 중요도
- 개인의 확신 정도
- 정보의 양과 정확성
- 시간 제한 압박
- 소요 시간
- 관계의 강약 정도
- 관계 유지 필요성
- 청중 또는 이해관계자들
- 세팅
- 이전 경험

만약 반드시 해결해야하는 갈등이라면, 견고한 버팀목처럼 쉽게 흔들리지 않는 사람이나 사안을 그 즉시 처리해줄 수 있는 사람을 찾는 것이 좋다. 상대도 해결 의지가 있다면 함께 갈등 해결 프로그램에 참여해도 좋다. 당신의 해결 의지를 상대방이 본다면, 그 또한 당신처럼 할 가능성이 높다. 모두가 기꺼이 책임을 분담한다면 타협은 더 쉬워진다.