

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적
2. 연구의 내용과 방법

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

참여정부는 사회갈등해소를 국정과제의 하나로 설정하고 이를 위한 노력들을 경주해왔다. 대통령직속 지속가능발전위원회에서는 우리나라에 만연한 다양한 갈등을 해결하기 위하여 국무총리 산하 인문사회연구회 각 연구기관별로 각각의 전문성을 바탕으로 갈등에 대처하기 위한 또는 갈등을 해결하기 위한 방안들을 마련하도록 요청하였다.

한국청소년개발원에서는 청소년 갈등의 해결과 갈등해결능력 향상이 전 생애주기의 갈등해결을 위한 기본적인 요소라 보고, 2년에 걸쳐 갈등해결을 위한 정책방안 연구와 프로그램 개발을 추진해 왔다. 1차년도인 2004년에는 청소년 갈등의 실태분석과 갈등해결을 위한 정책방안을 도출하는 연구를 수행하였고, 2차년도인 2005년에는 2004년 연구의 연속선상에서 청소년에게 직접 적용할 수 있는 갈등해결프로그램을 개발하기로 하였다.

갈등(conflicts)은 인간이 세상을 살아가면서 대인관계 속에서 필연적으로 겪게 되는 삶의 한 부분이다. 긍정적인 갈등해결은 청소년의 위험행동을 감소시키고 성공적인 성인기로의 진입은 물론 성인기에 겪게 되는 갈등의 긍정적 해결을 촉진시킨다.

대체로 갈등은 부정적이고 비생산적인 행동이나 활동으로 간주되어 왔다 (Deen, 2000). 하지만 갈등과 갈등해결(conflict resolution)에 대한 연구를 수행하는 많은 학자들에 따르면, 갈등은 인간관계의 질적수준향상과 개인의 발달에 대한 잠재성을 갖고 있다. 따라서 효과적인 갈등해결은 오히려 긍정적인 인간관계의 형성, 창조적인 문제해결, 조직의 응집력 강화에 도움이 된다고 한다(van Slyck, Stern, & Zak-Place, 1996; Scott, 2003).

갈등이 생산적인 결과를 가져오느냐 아니면 비생산적인 결과를 가져오느냐는 그 갈등을 어떻게 해결하는가에 달려있다. 특히 청소년기는 갈등해결

능력을 학습하기 위한 가장 좋은 시기이며, 이 시기에 습득한 갈등해결기술들은 성인기의 갈등을 성공적으로 해결할 능력의 기초가 된다(Alexander, 2000).

우리나라의 경우, 현재 사회 전반에 걸쳐 지역간, 계층간, 세대간, 직장내 동료간, 그 외 여러 가지 이유로 대인관계 갈등이 만연해 있으며, 이로 인하여 사회적·경제적으로 엄청난 손실을 부담하고 있다. 이는 청소년시기에 겪게 되는 여러 가지 대인간 갈등요소들을 효과적으로 극복하지 못한 데서도 그 원인을 찾을 수 있다.

갈등을 슬기롭게 해결하기 위해서는 학교교육과 사회교육과정에 청소년 갈등해결프로그램을 개발하여 적용하는 것이 필요하다. 그것은 이 시기에 청소년과 성인에 이르기까지 긴 삶을 살아가면서 발생하게 되는 다른 사람과의 갈등을 슬기롭게 해결할 수 있는 기초능력을 배양하는 것이 필수적이기 때문이다.

미국의 경우 그 이전에도 왕성하였지만, 1999년 클린턴 대통령이 사회적 갈등해결을 위한 청소년의 갈등해결능력 학습을 강조한 이후 미국 전역의 약 5,000개 학교들에 갈등해결프로그램을 보급하여 운영하고 있으며 그 효과도 상당한 것으로 나타났다(Thompson, 1999). 이는 청소년기부터 갈등해결능력을 향상시키는 것이 필요함을 인지하고, 학교교육 중심의 갈등해결프로그램에 청소년들을 적극적으로 참여시켜 효과적인 갈등해결능력을 함양해왔기 때문이다. 이러한 과정을 거친 청소년들은 성인이 된 후에도 갈등을 효과적으로 해결할 수 있게 되었다고 한다(Petrone, 1999; Thompson, 1999).

2004년도 연구에서는 갈등해결프로그램 개발을 위한 기초연구적 성격으로 청소년갈등의 원천(source) 분석, 청소년 갈등해결유형 분석, 청소년 갈등해결을 위한 정책방안 연구 등을 수행하였다. 연구결과 청소년기 갈등해결프로그램의 운영 효과가 높았고, 다양한 갈등해결능력을 청소년기에 함양하는 것이 중요함을 알 수 있었다. 또한 정책방안에서도 갈등해결프로그램의 개발 및 보급, 확대가 매우 필요함을 알 수 있었다(최창욱·권일남, 2004).

이 연구의 목적은 국내외 갈등해결프로그램을 분석하여 그 구성요소를 파

악하고, 갈등해결전문가의 참여를 통하여 청소년 갈등해결프로그램을 개발하고, 실제 현장에 적용하여 그 효과를 분석하는 것이다.

이 연구를 통한 기대효과는 첫째, 국가 청소년갈등해결 정책의 기초자료 및 실행매뉴얼을 개발할 수 있고, 둘째, 청소년에게 적합한 갈등해결프로그램을 전국적으로 보급할 수 있으며, 셋째, 이와 더불어 청소년 갈등해결프로그램의 효과검증을 위한 다양한 방안들을 제시할 수 있다는 점이다.

2. 연구의 내용과 방법

이 연구의 목적은 청소년 갈등해결프로그램을 개발하고, 갈등해결프로그램의 효과를 검증하기 위한 도구개발을 통하여 프로그램 효과를 분석하는 것이다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 사항을 중심으로 연구를 추진하였다.

첫째, 갈등해결프로그램의 필요성과 갈등해결프로그램에 대한 다양한 이론적 조망을 위하여 관련 선행연구를 분석하였다. 주요 분석방법은 문헌연구이며, 주로 국내외 학위논문, 단행본, 인터넷 자료를 분석에 활용하였다. 주요 연구내용은 다음과 같다.

- 갈등해결프로그램의 필요성
- 갈등해결프로그램 현황과 주요 내용
- 갈등해결프로그램 효과

둘째, 실제 갈등해결프로그램의 적용 현황을 확인하고, 갈등해결프로그램의 주요 내용을 파악하기 위하여 사례분석을 실시하였다. 1차년도 연구(최창욱·권일남, 2004)를 바탕으로 국내자료는 청소년을 대상으로 운영되고 있는 갈등해결프로그램을 수집하여 분석하였으며, 국외는 문헌과 인터넷 자료, 현

장방문을 통하여 자료를 수집하여 분석에 이용하였다. 주요 연구내용은 다음과 같다.

- 국내 갈등해결프로그램 현황과 내용 분석
- 국외 갈등해결프로그램 현황과 내용 분석

셋째, 청소년 갈등해결프로그램을 개발하였다. 청소년 갈등해결프로그램 내용 분석 결과와 전문가로 구성된 프로그램개발팀 운영을 통하여 갈등해결 프로그램 필수 구성요소를 확정하고 이에 기반하여 현장적용성을 감안한 갈등해결프로그램(안)을 개발하였다.

개발된 프로그램들은 실제 적용을 통하여 수정을 요하는 부분은 수정하고 필요한 부분은 보완하였다. 특히, 실제 청소년지도자들이 현장에서 사용하기에 편리하도록 여러 가지 프로그램 진행상의 참고자료와 다양한 프로그램 진행용 **Work Sheet**를 개발·첨부하여 프로그램을 완성하였다. 또한 최종적인 보완을 위하여 캠프형 종합 프로그램(2박 3일)을 개발하여 적용하였다.

청소년 갈등해결프로그램 개발의 주요 과정은 8단계로 구성되어 있으며, 그 구체적인 과정은 다음과 같다.

- 1단계: 프로그램개발팀(PDT: Program Development Team) 구성·운영
- 2단계: 갈등해결프로그램 구성요소 확정
- 3단계: 갈등해결프로그램 내용선정
- 4단계: 갈등해결프로그램 설계(목적, 내용구체화, 운영방법 설계 등)
- 5단계: 청소년 갈등해결프로그램(안) 개발
- 6단계: 갈등해결프로그램 현장적용(3개 학교)
- 7단계: 청소년 갈등해결 리더십캠프 개최
- 8단계: 청소년 갈등해결프로그램 개발 완료

넷째, 청소년 갈등해결프로그램의 효과분석을 실시하였다. 효과분석은 크

게 2가지 방향으로 진행되었다. 먼저 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 조사도구를 개발하였다. 조사도구는 2004년도에 사용한 조사도구를 바탕으로 갈등해결유형 조사도구와 갈등해결기초능력 조사도구 2개를 개발하였다. 갈등해결유형 조사도구는 협력유형, 공격유형, 회피유형 각 5문항씩 15문항으로 이루어져있다. 갈등해결기초능력 조사도구는 6개 영역 각 3문항씩 총 18문항으로 구성되어있다. 2004년도 조사도구에서 인간관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 의사결정능력 각 3문항씩을 추출하여 개발하였다. 갈등이해능력은 전문가와의 협의를 통하여 신규 개발하였고, 자기이해능력은 Rogenberg(1965)가 개발한 자아존중감 척도(SES: Self-Esteem Scales)에서 자기이해와 관련이 깊은 3문항을 추출하였다.

이 조사도구들은 연구진, 갈등해결프로그램 전문가, 청소년프로그램 전문가로 구성된 프로그램개발팀에서 최종 검토하여 확정하였으며, 신뢰도 검사는 초등학교 1개교와 중학교 2개교(각 1학급)의 CA시간을 이용한 프로그램 시범적용 과정 중에 실시하였다.

다음으로 효과분석은 7월 22일부터 24일까지 30명의 중학생을 대상으로 갈등해결캠프를 개최하는 과정에서 실시하였다. 이를 위한 캠프형 종합프로그램을 개발하여 적용하였으며, 프로그램 진행 전후 단일집단전후검사를 통하여 참여 학생들의 사전·사후 변화과정을 분석하였다. 총 29매의 설문지가 분석에 이용되었으며, SPSSWIN 11.5 버전을 이용하여 빈도분석, ANCOVA를 실시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 청소년 갈등해결프로그램의 필요성
2. 청소년 갈등해결프로그램 현황
3. 청소년 갈등해결프로그램 구성요소
4. 청소년 갈등해결프로그램 효과

II. 이론적 배경

1. 청소년 갈등해결프로그램의 필요성

인간은 인간관계의 과정에서 필연적으로 갈등을 경험하게 되며, 특히 청소년기에 그러한 갈등의 양상은 더욱 두드러진다(Alexander, 2000). 대체로 청소년기의 갈등은 생물학적 성숙, 발달 심리적 특성, 자아정체성의 미확립으로 인한 과도한 집단 동일시 경향에 큰 영향을 받는다.

청소년들은 신체적, 심리적 변화를 함께 수반해야 하는 과정에 있기 때문에 그 사이에서 오는 부담감으로 인한 심한 갈등과 스트레스에 노출되게 되어 정신적 불안이나 부적응에 자주 직면하게 된다. 청소년기는 성적으로나 재성숙의 원인으로 급격한 신체의 변화와 더불어 감성적, 인지적 변화를 겪게 된다. 이 변화과정 속에 청소년들은 부모, 교사, 동료 등 다른 사람과의 관계속에서 갈등을 겪게 된다.

그리고 청소년의 발달심리적 특성상 청소년 전기에는 자기중심화의 경향이 강하고 청소년 후기에는 사고의 이상화 경향이 강하게 나타난다. 정체성 추구하고 함께 청소년들은 사회정의, 도덕, 가치와 관련된 문제에 대한 강한 편견과 지나친 이상주의 경향을 지니고 있어 자신의 생각과 같지 않을 때 강한 분노를 느끼며 갈등을 겪게 된다.

또한 청소년들은 또래집단에 대한 강한 동조현상을 가지고 있기 때문에 다른 집단에 대한 배타적이고 당파적인 태도를 갖는다. 이러한 생물학적 성숙, 발달심리적 특성, 집단동일시적 경향들이 결국 청소년기 갈등을 촉발시키는 요인이 된다. 따라서 청소년기의 갈등은 청소년 발달에 있어서 중요한 역할을 하게 되는 것이다.

청소년기의 갈등해결은 청소년 발달에 큰 영향을 끼친다. 동시에 갈등해결능력을 키우는 것은 대인관계의 폭을 넓히고 또래집단의 영향을 많이 받게 되는 청소년기에 더욱 중요하다 하겠다. 즉, 인간관계에서 갈등의 존재

여부 자체 보다는 이미 다른 사람들과의 상호작용 속에서 자연스럽게 발생한 갈등상황을 어떻게 해결해 나가느냐가 관건이다.

Crawford와 Bodine(1996)은 청소년들을 위한 갈등해결프로그램을 운영하여야 하는 당위성을 다음의 9가지로 설명하고 있다.

첫째, 협상, 중재, 합리적 의사결정과 같은 갈등해결을 위한 문제해결적 접근은 학교분위기를 긍정적으로 개선시킬 수 있다.

둘째, 갈등해결을 위한 많은 전략들은 학교폭력, 문화예술의 파괴 같은 반달리즘, 만성적인 학교결석, 정학 등의 문제들을 감소시킬 수 있다.

셋째, 갈등해결훈련들은 학생과 교사들이 자신들과 서로를 더욱 잘 이해할 수 있게 하고, 중요한 생활기술을 개발시키는데 도움을 준다.

넷째, 협상, 중재, 합리적 의사결정에 대한 훈련은 시민의식을 증진시킨다.

다섯째, 갈등해결프로그램은 청소년들에게 갈등해결에 대한 책임성을 가지게 하여 교사와 성인들이 더욱 더 교수에 집중할 수 있게 한다.

여섯째, 방과 후 나머지공부, 정학, 체적 보다 효과적인 행동 관리 시스템을 마련하기 위해서는 학교단위에서 갈등해결프로그램을 운영하는 것이 더욱 필요하다.

일곱째, 갈등해결프로그램은 모든 학습영역에 있어서 기초가 되는 기술들인 잘 듣기(listening), 비판적 사고, 문제해결 기술들에 대한 능력을 증진시켜 준다.

여덟째, 갈등해결프로그램은 문화 다양성이 존재하는 사회에서 다양한 관점을 함양하고, 차이를 평화롭고 슬기롭게 해결할 줄 아는 능력을 함양할 수 있도록 도와준다.

아홉째, 협상과 중재는 어른들이 지원할 수 없는 청소년들의 문제를 해결하기 위한 가장 좋은 도구이다.

한편 최창욱·권일남(2004)의 갈등해결 전문가를 대상으로 갈등해결프로그램의 필요성에 대한 의견조사결과는 다음과 같이 4가지로 나타났다.

첫째, 갈등의 본성에 대하여 체계적으로 이해할 수 있다. 청소년들이 겪는 갈등은 자신의 정체성을 형성하고, 사회구성원으로서의 가치관, 태도, 행동

등을 익혀나가는 과정에서 필연적으로 겪게 되는 자연스러운 현상이다. 일반적으로 갈등이란 표현은 부정적이고, 불건전하고 없애야 할 대상으로 여겨진다. 갈등해결프로그램의 주요 대상인 청소년들도 자신이 겪는 갈등에 대하여 부정적으로 생각하는 면이 많다.

따라서 갈등은 필연적인 것이며, 이렇게 필연적으로 자신에게 다가오는 갈등을 효과적으로 해결할 수 있는 능력을 함양하는 것이 필요하다. 즉, 청소년들은 갈등의 본성, 갈등의 원인과 대처방식에 대한 내용을 학습할 수 있어야 하고 동시에 갈등을 긍정적·발전적으로 바라보는 관점을 획득하여야 한다.

둘째, 개인 상호간의 다양성과 차이를 인정할 수 있는 능력을 함양할 수 있다. 청소년기는 가치관이 형성되는 시기이다. 따라서 사회의 다양성과 차이를 인정하는 훈련이 필요하다. 청소년기는 감정의 기복이 심하고 기성세대에 대한 비판의식이 불신으로 발전하여 부모나 교사와의 작은 갈등이 때로는 크게 골이 깊어지게 된다. 갈등해결프로그램은 기본적으로 이러한 다양성과 차이를 인정할 수 있는 능력을 학습할 수 있게 한다.

셋째, 평화적 관점의 갈등해결유형을 견지할 수 있다. 청소년기 갈등상황에의 직면은 많은 사회문제를 야기하고 있다. 필연적인 갈등의 문제를 힘의 논리 즉, 폭력으로 해결하고자 하는 현실, 내면적 갈등이나 대인관계 갈등으로 인한 소극적·극단적 해결유형인 청소년자살, 도피적인 갈등해결 방법의 일환으로 행하는 약물남용, 부모와의 갈등해결 방법이 미숙하여 새로운 도피처를 찾는 가출 등이 대표적인 갈등의 부정적인 결과물들이다.

이러한 문제들의 예방적·치료적 장치로써 갈등해결프로그램은 청소년들이 갈등을 해결하는 여러 가지 유형 중에서 폭력적인 방법보다 평화로운 방법을 선택할 수 있도록 도와준다.

넷째, 모든 청소년에게 적용할 수 있는 필수 프로그램이다. 현재 우리 사회에서는 청소년들의 갈등과 그 해결유형이나 방식에 대하여 피해자, 가해자, 개개인의 문제로 접근하고, 많은 경우 일부 청소년들의 문제로 한정하여 인식함으로써 갈등을 드러나지 않게 하거나 없애야 되는 대상으로 생각하는

경향이 있다. 이러한 일부 청소년의 특성이나 일탈로 갈등에 대한 접근을 한다면 계속해서 갈등의 긍정적 측면을 간과할 수밖에 없을 것이다.

청소년들의 갈등에 대한 근본적인 해결을 위해서는 갈등에 대해 삶의 필연적인 것으로 이해하고, 그 갈등에 대처하는 다양한 해결유형과 평화적 관점을 확산하는 제도·문화적인 접근이 필요하다. 일부 청소년들의 일탈방지나 갈등해결프로그램 뿐만 아니라 모든 학생들을 대상으로 갈등의 긍정적 기능을 이해하고, 차이를 존중하고 서로 상호 공존할 수 있는 평화의 가치관을 형성하고 협동적으로 문제해결을 할 수 있는 방법을 익히는 갈등해결 교육이 필요하다.

이렇게 한다면 단기적으로는 사소한 갈등이 폭력적 양상으로 비화되거나 표출되는 것을 막을 수 있고, 장기적으로는 사회 전체의 평화적 문제해결, 긍정적 갈등해결의 문화가 자리 잡을 수 있다.

2. 청소년 갈등해결프로그램 현황

청소년 갈등해결교육프로그램은 이미 1960년대부터 국내에 소개되어 부분적인 형태가 교육에 흡수되어 나타나기도 하였는데 몇 해전부터 국내에 본격적으로 도입되어 많은 학자들과 사회단체의 관심을 모으고 있다(하운영, 2005).

하지만 여전히 우리나라의 갈등해결프로그램은 구조화되어 있지 못하고, 저변 또한 넓지 못하다. 대체로 갈등해결프로그램의 구성요소들이 학교 및 청소년 프로그램에 일부 부분적으로 첨가되거나, 일부 시민단체를 중심으로 초기수준의 갈등해결프로그램이 도입되고 있는 실정이다. 우리나라에서 진행된 갈등해결프로그램을 대략적으로 살펴보면 다음과 같다.

1999년 9월, 사단법인 평화를만드는여성회, 자주평화통일민족회의, 한국여성단체연합 등의 단체에서는 AFSC(미국친우봉사회)후원으로 통일·평화운동단체, 여성운동단체, 지역운동단체 활동가들이 참여하여 갈등해결과 관용 워크숍을 진행하였다. 이후 갈등해결프로그램을 한국적 상황에 맞게 도입할 것을 취지로 한 ‘갈등해결 전문가 훈련’ 장기프로그램을 기획하였고 2000년 6월~2001년 6월까지 10회의 워크숍을 진행하였다(<표Ⅱ-1> 참조).

이후 사단법인 평화를만드는여성회에서는 2002년 자주평화통일민족회의와 함께 역삼중학교 1학년 2개 반을 대상으로 창의재량수업 시간에 ‘평화문화이해와 갈등해결기법 배우기’ 프로그램(1시간 10회)을, 관악고등학교 1학년을 대상으로 ‘갈등해결과 평화, 인권’ 프로그램(2시간 6회)을 진행하였고, 그리고 2003년에도 이어 관악고등학교, 이화여대부속중학교 등에서 창의재량수업과 CA반을 통해 갈등해결교육을 실시하는 등 일회성 강좌가 아닌 6회 차, 10회 차 등 지속적인 교육을 실시해 왔다.

〈표Ⅱ-1〉 갈등해결 전문가 훈련 프로그램 워크숍 내용

회차	기 간	주 제
1회	2000년 5월9일~10일	갈등해결전문가 훈련 오리엔테이션
2회	2000년 7월25일~30일	독일통일과 갈등해소
3회	2000년 9월23일~27일	갈등해결 방법론
4회	2000년 11월3일~4일	젠더와 갈등해결
5회	2000년 12월17일~20일	갈등해결 훈련을 위한 유용한 도구와 방법들
6회	2001년 2월5일~8일	갈등해결 훈련 프로그램 작성 실습
7회	2001년 3월23일~24일	갈등해결 트레이닝 매뉴얼 개발(1차)
8회	2001년 4월 27일~28일	노사관계와 갈등해결, 회복적 정의
9회	2001년 5월 23일~6월5일	갈등해결 훈련 프로그램 미국연수
10회	2001년 6월 23일	갈등해결 트레이닝프로그램 매뉴얼개발(2차)

주) 갈등해결 전문가 훈련 프로그램 경과보고를 정리한 내용임.

다음으로 교육인적자원부(2003)에서 개발한 중학교 인성교육프로그램을 들 수 있다. 이 프로그램을 담은 서적의 발행시기가 2003년도 말이고 그 이후 학교현장에 보급되었으며 현재 연수가 진행 중이므로 아직 뚜렷한 활동 내용이나 효과는 보고되지 않은 상태이나 중등학교를 대상으로 제작·보급된 최초의 형태이므로 의의가 있다고 볼 수 있다(하운영, 2005).

이 프로그램의 제작 배경은 첫째, 시대적 요구에 부응한 인성교육의 필요, 둘째, 학생들이 처한 실제적인 문제해결에 도움을 주는 프로그램의 필요, 셋

째, 학교가 널리 받아들일 수 있는 인성교육 프로그램의 필요이다. 이 프로그램은 변화하는 시대에 학생들이 행복한 삶을 누릴 수 있도록 개인의 목표 관리능력, 건강관리능력, 의사소통능력, 자기학습능력, 자신감, 집단 구성원으로서의 리더십능력을 키우는 데 목표를 두고 있으며 전체구성은 <표Ⅱ-2>와 같다.

<표Ⅱ-2> 『아름다운 학교, 행복한 교실 만들기』 주제구성

주제 학년	제1학기	제2학기
	주 제	
1학년	자아 탐색	교실 혁신
2학년	건강 증진	의사 소통
3학년	교실 평화	신념 형성

자료: 교육인적자원부(2003).

위 프로그램의 구성 중 ‘교실평화’ 편은 학교폭력을 예방하고 교실의 평화를 지키기 위한 프로그램으로 학교폭력의 근원이 되는 학생 개인의 화와 짜증이 어떻게 발생하여 문제화되는지를 객관적으로 관찰하고 해결하는 방법을 집단 토론하도록 하는 내용으로 구성되어 있다. 주요 내용은 다음 <표Ⅱ-3>과 같다.

이 프로그램은 학교나 교실에서 교사가 관련교과, 재량활동, 특별활동, 방과 후 교육활동 시간을 활용하거나 지원자 모집에 의한 교육방식 등을 통해서 인원을 확보한 후 15차시 교안을 가지고 실시하도록 되어 있다.

〈표Ⅱ-3〉 중등학교 인성교육을 통한 갈등해결교육

단계	주요 내용	
1단계	친구, 소중한 만남	1. 우리는 친구 2. 그런데 왜 화가 나지? 3. 화가 날 때 나는?
2단계	마음속 분노조절하기	4. 생각 다스리기 5. 감정 다스리기 6. 행동 다스리기
3단계	드러난 갈등 해결하기	7. 잠깐! 8. 솔로몬의 법정 9. 양심의 호루라기
4단계	학교폭력 드라마	10. 학교폭력대본쓰기 11, 드라마 ‘블루 존’ 12. 체험 ‘왕따’
5단계	교실평화 굳히기	13. 도전 골든 벨을 울려라 14. 불가불가! 학교폭력! 15. 방가방가! 평화!

자료: 교육인적자원부(2003).

전라북도 교육청(2003)에서는 8개(긍정적 태도·존경심·책임감·극기·인간관계·개인적 목표 설정·시민의식·갈등해결하기)의 인성 덕목과 8개의 각 인성 덕목별 4개의 하위 실천 덕목(행동화 프로그램)으로 세분화된 총 32개의 인성 덕목 실천 행동화 프로그램 교재를 발간하여 보급하였다.

그 중 갈등해결하기 덕목 부분은 학생들이 갈등과 대립을 비폭력적으로 해결하는 방법을 배울 필요가 있음을 강조하면서 갈등을 지혜롭게 해결하기 위해서는 상대방의 이야기를 듣고 대화하고 타협하는 인성 기술이 꼭 필요하다고 강조하고 있다.

〈표Ⅱ-4〉 8대 인성덕목 중 갈등해결하기의 실천덕목과 지도 목적

실천덕목	지 도 목 적
대화하기	대화기술은 자신을 적절히 표현하고, 건전한 인간관계를 형성하며, 갈등을 최소화하는 능력으로 듣기, 공감하기, 말하기 등 세 가지 요소가 중요함을 강조한다.
감정 조절하기	감정 조절, 특히 화를 잘 처리하여 긍정적인 방법으로 표현하는 것의 중요성을 알게 한다.
용서하기	용서를 구하고 용서할 수 있는 것은 서로의 차이점을 해결하고 긍정적인 관계를 형성하고, 급우간에 건전한 우정을 유지하게 하며, 작은 문제들이 더 큰 갈등으로 확산되는 것을 막을 수 있게 하는 이점이 있음을 강조한다.
지혜롭게 갈등 해결하기	갈등을 평화롭게 해결하는 것의 중요성을 알게 하고, 갈등해결 4단계[WISE]를 통해 효과적인 갈등해결 기술을 익히게 된다.

자료: 전라북도 교육청(2003).

한편, 청소년들이 겪고 있는 갈등을 일차적으로 청소년 자신들이 나서서 해결하고 예방하기 위한 또래 상담을 통한 갈등해결프로그램이 다수 존재한다. 또래상담은 전문상담자의 부족, 또래 집단이 가지고 있는 독특한 이점, 시간과 경제성 등 다양한 측면에서 그 필요성이 제기되었는데(구본용 외, 1994) 현재 많은 상담기관과 일선학교에서 이 프로그램을 이용하여 또래의 갈등해결과 문제해결에 적극 활용하고 있다.

한편 교육인적자원부, 노동부, 한국직업능력개발원 등에서 강조하는 직업기초능력에 있어서도 9개의 직업기초능력(의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기관리 및 개발 영역, 자원활용능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력) 중 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력 등에서

는 갈등해결을 위한 기초능력들이 포함되어 있으며, 특히 대인관계능력 속에 갈등해결하기를 하위영역으로 다루고 있다(정철영 외, 2000).

즉, 인간이 사회에 진출하여 직업을 갖게 되었을 때 어떤 직업을 갖더라도 직업생활을 영위하기 위한 아주 기본적인 요소를 직업기초능력이라 하며, 이 속에 갈등해결교육프로그램이 포함되어 있는 것이다.

3. 청소년 갈등해결프로그램 구성요소

청소년 갈등해결프로그램의 구성요소에 대한 학자들의 논의와 현장에서 직접 적용되고 있는 사례를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저 외국의 경우 Kreidler(1984)가 제시한 교육요소에서 살펴볼 수 있는데 그는 ‘평화를 가능하게 하는 교실’(peaceable classroom)이라는 개념을 만들고, 협상법을 통한 평화유지를 학교전체 환경에 확대하여 적용하고자 시도하였다. 그 교육내용 구성요소들을 살펴보면 다음 <표Ⅱ-5>와 같다.

<표Ⅱ-5> Kreidler의 갈등해결교육프로그램 구성요소

갈등해결교육프로그램 구성요소
·갈등에 대한 이해 ·학생과 학생 사이의 갈등해결 ·학생과 교사 사이의 갈등해결 ·학생들을 중재인(peace maker)으로 가르치기 ·의사소통 기술의 개선 ·협동 가르치기 ·관용 가르치기 ·부모, 교사, 행정직원과의 갈등 다루기

자료: Kreidler(1984).

즉 미국의 학교에서 전반적으로 실시되고 있는 갈등해결교육프로그램이란 미국사회의 심각한 폭력문제에서 자유롭지 못한 학교, 특히 교실에서 분출되는 갈등을 평화적이고 건설적으로 해결하고자 하는 것을 목적으로 하며, 갈등을 폭력적으로 대응하는 것이 아닌 창조적이고 건설적인 것으로 만들려는 노력의 결과물인 것이다.

학생들은 이 프로그램을 통하여 ‘의사소통’, ‘분노조절’, ‘편견과 적대감 줄이기’, ‘갈등분석’, ‘협동’, ‘중재’, ‘협상’ 등의 기술들을 배우고 이를 통해 자아존중감 향상, 나와 다른 타인에 대한 인정과 관용을 위한 가치와 태도

를 습득하게 된다.

<표 II -6> 일리노이 갈등해결연구소의 중재자 교육 6단계

단계	구성요소
I 단계	팀과 위원회 구성 개발
	프로그램 팀 구성 프로그램 팀 훈련 프로그램 조정자 선정 평가에 필요한 안내 프로그램 개발을 위한 합의
II 단계	구성과 프로그램 계획
	완성을 위한 스케줄 개발 자문위원회 구성 정책과 사업 개발 소스의 개발과 확인
III 단계	선택과 중재 훈련
	학생 오리엔테이션 동료 중에 중재인 선택 중재인 훈련 또래 중재인 인식과정
IV 단계	비판의식 있는 집단 육성
	연수훈련 지도 학생 워크샵 지도 가족과 지역오리엔테이션 제공 부모 워크샵 제공
V 단계	증진캠페인 개발과 시행
	초기 캠페인 시행 계속적인 캠페인 증진을 위한 개발
VI 단계	프로그램 운영과 유지
	조정과정 요청 중재스케줄과 중재인 중재 회의 지위 중재인 연수훈련과 지원 공급 평가 프로그램

자료: Crawford & Bodine(1996)

아울러 프로그램의 운영을 위하여 교직원과 부모들이 협조하고 학생들의 문제를 해결할 수 있는 능력과 의지에 도움을 줌으로써 학교 전체에도 이익이 될 것으로 전망하고 있으며 실제로 학교에서의 갈등해결프로그램에 대한 연구는 다음과 같은 성과를 낳은 것으로 보고 있다.

미국 일리노이 주의 ‘Illinois Institute for Dispute Resolution(IIDR)’는 청소년 갈등해결 중재자 교육과정을 운영하고 있다. 이 청소년 또래 갈등중재자 교육은 총 6가지의 단계로 나뉘어져 있으며 각 단계마다 특성있는 교육을 실시하고 있다. 그 구체적인 갈등해결프로그램 구성요소는 다음의 <표Ⅱ-6>과 같다(Crawford & Bodine, 1996).

각 단계는 팀과 위원회 구성·개발, 구성과 프로그램 계획, 선택과 중재 훈련, 비판의식 있는 집단 육성, 증진캠페인 개발과 시행, 프로그램 운영과 유지의 구성요소를 가지고 있으며, 각각의 특성에 따라 프로그램을 진행하게 된다.

미국 뉴저지주의 남녀 고등학교(Perth Amboy and Long Branch High School)에서 1998년 매주 화, 목요일에 10월 4회, 11월 4회, 12월 6회, 1999년 1월 1박2일 캠핑, 주말훈련 등의 과정을 통하여 실시한 갈등해결프로그램의 구성요소는 다음과 같다(Petrone, 1999).

이 프로그램은 갈등해결을 위한 훈련 과정을 총 8개의 세션으로 구분하여 제시하고 있다. 이 과정을 통해 사람들이 직면하게 되는 일상의 갈등들을 다루는데 유용한 갈등해결과정에 대해 보다 체계적으로 접근할 수 있으며, 또한 집단간 개인간의 갈등해결에 있어서 성공적인 것으로 증명된 형식적 및 비형식적 과정들의 유형들을 적용할 수 있다. 훈련과정에 대해 자세히 살펴보면 <표Ⅱ-7>과 같다.

〈표Ⅱ-7〉 뉴저지주 고등학교 갈등해결프로그램 구성요소

세션	구성요소
과정1	- 갈등해결의 중요성 - 편견 제거하기 - 서로를 알아가기 - 개인의 관심사항 공유하기 - 개인의 정보 공유하기
과정2	- 자신에게 중요한 것은? - 가치관의 차이 - 갈등이해하기 - 갈등의 근원 이해하기 - 기본적 요구들과 직면하기
과정3	- 갈등에 대한 반응확인하기 - 활 활성화제 확인 - 화 목록 작성하기
과정4	- 갈등을 심화 또는 약화시키는 요인 - 여러 상황 속 갈등해결 접근방식
과정5	- 상호간 커뮤니케이션 장벽 인식 - 능동적인 청취의 태도
과정6	- 실제적인 갈등해결활동과정 - 화해, 중재, 조정 기법
과정7	- 또래중재(peer mediation)법
과정8	- 또래중재시 사용하는 역할놀이(role play)

자료: Petrone(1999).

한편, 민간기구인 미국 플로리다주 마이애미에 있는 ‘The Peace Education Foundation(PEF)’ 는 갈등해결프로그램의 구성요소를 다섯 가지로 분류하였는데 공동체사회 건설(community building), 갈등이해, 다양성 인식, 화(anger) 관리, 공정하게 싸우는 법칙 등이다(Petrone, 1999).

우리나라의 경우 사단법인 평화를만드는여성회 갈등해결센터의 활동보고 내용 중 관악고등학교의 사례에서 갈등해결프로그램 구성요소를 살펴볼 수 있는데(평화를만드는여성회, 2003) 그 내용은 다음과 같다.

<표Ⅱ-8> 관악고등학교 갈등해결프로그램 구성요소

과정	구성요소
과정1	마음열기와 소통하기 및 함께 만드는 약속
과정2	갈등의 개념 및 원인과 유형
과정3	입장과 실익과 갈등 대처 방법
과정4	비폭력적 의사소통
과정5	차이와 차별이해 및 편견극복 통한 다양성 인정
과정6	분노조절

자료: 평화를만드는여성회(2003).

(사)평화를만드는여성회 갈등해결센터의 갈등해결프로그램 사례에서 주목할만한 점은 공교육의 갈등해결교육을 민간단체에서 지원하는 형태를 취하고 있으며 풍부한 교육경험을 바탕으로 우리나라 학교문화에 적합한 교안을 개발하고 보급하고 있다는 점이다. 이는 갈등해결교육프로그램을 진행할 수 있는 강사의 꾸준한 양성과 연수기회확대를 통하여 실현되고 있다.

전라북도교육청(2003)에서는 다른 사람과 충돌할 때, 그 사람의 말을 들어주고, 참을성과 자제력을 바탕으로 긍정적인 해결 방법을 찾아내야 한다고 하며, 이를 위한 갈등해결 4단계(WISE)를 주요 프로그램 구성요소로 제시하고 있다.

〈표Ⅱ-9〉 갈등해결의 4단계(WISE)

4단계	구성요소
대화하라 (Words)	다른 사람이 자신의 감정을 얘기하는 동안, 잘 들어라. ·문제 : 문제가 무엇이라고 생각하는가? ·느낌 : 어떻게 느끼는가? 그 이유는 무엇인가? 다른 사람의 시각을 이해하려면 잘 듣고, 이해하여야 한다.
생각하라 (Idea)	다른 사람이 했으면 하는 것들과 여러분이 포기할 수 있는 어떤 요구들을 생각함으로써 화해 방법을 생각할 수 있다. 공평한 타협점을 찾으려고 노력하라.
해결하기 (Settle)	너와 상대방이 공평한 타협안을 갖기 위해 무엇을 할 수 있는 지 선택하라. 이를 위해 너와 상대방은 토론한 화해 방법들 중 어느 하나에 동의해야만 한다. 그리고 각자 타협한대로 서로를 용서해야 한다.
설명하라 (Explain)	때때로, 스스로 갈등을 해결하기 어려울 때가 있다. 그럴 때, 동료 상담자 또는 어른에게 도움을 청해야 한다. 만약 WISE 스텝으로 해결하려 했지만 성공하지 못했다면, 다른 방법을 찾아낼 수 있고, 설명해 줄 수 있는 누군가를 찾아 도움을 청하라.

자료: 전라북도 교육청(2003).

유네스코청년원(1997)에서는 갈등해결프로그램진행의 기술과 방법으로 Role-play, 증언석, Brainstorming, Tableau작업, 즉흥연출, Feedback, 반성(reflecton)을 제시하고 있으며, 갈등해결프로그램은 대상과 특성에 따라 다양하게 이루어지지만 일반적으로 행해지는 주요 내용은 <표Ⅱ-10>과 같다.

또래상담의 갈등해결프로그램 내용은 연구자나 시행기관에 따라 그 훈련 내용과 훈련기간이 다양하지만(구본용 외, 1994), 대체적으로 갈등해결과 관련해서는 크게 세 가지로 구성되어 있다. 그것은 첫째, 인간관계 및 인간행동에 대한 이해 부분이다. 이는 또래 상담자의 가장 기본능력으로써 또래들과 친밀한 인간관계를 맺을 수 있을 때 또래상담이 효과를 가져올 수 있다는 것이다. 둘째, 의사소통기술이다. 이는 인간관계를 맺는 구체적인 기술로써 자신의 의견을 효과적으로 타인에게 전달하여 또래들과 친밀한 관계를

유지하고 또래들에게 자기각성의 기회를 제공하여 보다 합리적인 의사결정과 책임있는 행동을 할 수 있도록 직접적으로 조력할 수 있다. 셋째, 문제해결 능력이다. 의사소통 기술이 효과적으로 활용되기 위해서는 각각의 기술들을 활용하는 구체적인 절차와 방법이 필요한데 이것이 바로 문제해결 능력이다.

〈표Ⅱ-10〉 유네스코청년원 갈등해결프로그램 구성요소

과정	구성요소
과정1	○ 갈등에 대한 이해 - 갈등에 대한 반응 - 갈등의 원인 - 갈등에 대한 다양한 접근법
과정2	○ 갈등해결의 방법과 원칙 - 갈등해결의 방법 이해 - 갈등해결의 원칙 이해
과정3	○ 문제해결의 과정 익히기
과정4	○ 과정에 필요한 능력 키우기 - 가치이해능력: 평화와 가치, 공존의 가치 - 이론적 능력: 갈등과 갈등분석, 해결 - 감정적 능력: 분노조절, 분노의 건설적 사용, 감정 확인과 자기통제, 감정표현 - 의사소통능력: 적극적 듣기와 정확한 표현법, 긍정적인 표현법 - 창조적 사고능력: 창조적 문제해결 - 비판적 사고능력: 어떻게 편견과 불관용이 발전되는가, 사회 구성원으로서의 책임의식과 주체의식

로버트 해리스·이재영(2003)은 갈등해결프로그램은 학생(청소년)과 교사(지도자)에게 갈등을 평화롭게 해결할 수 있는 전략들을 가르치는 것이라 정의하여, 갈등해결프로그램에는 의사소통기술, 분노/감정조절기술, 다양성과 다른 의견 존중기술, 문화이해기술, 협상기술, 문제해결기술 등의 6가지 요

소들이 포함되어야 한다고 주장하였다.

한편 최창욱·권일남(2004)은 갈등해결프로그램 전문가를 대상으로 갈등해결프로그램 구성요소에 대하여 조사한 결과를 종합하여 갈등해결프로그램은 다음과 같은 구성요소를 반드시 포함하여야 한다고 하였다.

- ◇ 갈등이해 프로그램 : 갈등의 본성/원인, 갈등해결유형 이해
- ◇ 자기존중 프로그램 : 자기이해, 자기존중, 인권
- ◇ 인간관계 프로그램 : 다양성과 차이 이해
- ◇ 의사소통 프로그램 : 의사소통기술(듣기, 표현력)
- ◇ 문제해결 프로그램 : 협동적 문제해결방법
- ◇ 의사결정 프로그램 : 판단력, 진로목표, 진로계획

4. 청소년 갈등해결프로그램 효과

갈등해결프로그램은 주로 갈등해결을 전문적으로 연구하는 연구자들, 비폭력주의자들, 반핵주의자들, 법률가들, 교육 및 심리학자들 등 대략 5가지 유형의 전문가들에 의해서 추진되어 왔다(Petrone, 1999).

갈등해결프로그램의 시작은 1960년대 청소년 Peacemaker 교육훈련 프로그램으로 시작되었고 학교청소년들에게 갈등의 본성, 협상전략, 갈등해결전략을 가르치는 것이 주요 목적이었다(Petrone, 1999).

갈등해결프로그램이 널리 알려지게 된 것은 1988년도 콜럼비아대학의 Deutsch교수가 고등학교에서 대안교육으로 갈등해결교육을 시작한 것이 계기가 되었다. 이 프로그램결과 청소년들의 갈등조절능력이 향상되었고, 사회적 지지를 증대시켰고, 갈등으로 인한 희생을 줄였다. Deutsch(1993; Petrone, 1999 재인용)에 의하면 갈등해결프로그램은 청소년들의 화나 절망 등의 공격적이거나 회피적인 갈등해결유형을 감소시키는 역할 뿐만 아니라 청소년의 자아존중감을 증대시키는 역할을 한다고 하였다.

Petrone(1999)은 성별에 따른 갈등해결프로그램을 이수한 학생과 그렇지 않은 학생들과의 갈등해결유형을 비교하였다. 그 결과 성별 차이는 발견하지 못하였으나, 갈등해결프로그램을 이수한 학생이 그렇지 않은 학생에 비해 통계적으로 유의미한 긍정적 갈등해결유형 즉 타협이나 협상유형을 더 높게 나타내었다.

Alexander(2000)도 갈등해결프로그램 참여 전과 후의 학생들의 변화양상에 대하여 연구를 수행하였는데 갈등해결프로그램 참여 후 학생들의 갈등해결유형이 더욱 협력적으로 전환되는 것을 보여주었다.

Thomson(1999)은 갈등해결프로그램의 효과와 영향력을 알아보기 위하여 질적연구를 수행하였다. 연구결과 갈등해결프로그램의 질적수준, 청소년의 개인적 특성, 가족특성, 그리고 국가적 또는 지역적인 갈등해결에 관한 큰 축제나 이벤트 등의 외부적 요소가 청소년과 부모의 갈등해결에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편 국내에서는 갈등해결프로그램 자체의 희귀성으로 인해 그 효과를 알아보는 연구는 극히 드물다. 하지만 심리적 연구에서 갈등해결프로그램의 효과에 대한 일단의 연구들이 존재한다.

이희경(1989)은 역할놀이 훈련이 갈등해결유형 변화에 어떤 영향을 미치는지를 검증한 결과 역할놀이 후 청소년들의 능동적 갈등완화방식이 증가하고 능동적 갈등격화방식은 감소하였다. 이는 역할놀이를 통해서 역할획득의 기회가 생겨 타인의 입장을 이해하게 되는 신념변화로써 역할갈등과 가치갈등이 감소가 되었다고 볼 수 있다.

강상무(1999)는 심리극 집단상담이 여고생의 대인간 갈등해결방식에 미치는 영향에 대한 연구에서 심리극 집단상담을 경험한 실험집단과 경험하지 않은 통제집단보다 갈등완화방식을 정적으로 유의미하게 증가하였음을 보여주었다. 즉, 수동적 갈등완화방식과 능동적 갈등완화방식의 구체적 행동양식의 사용량이 유의미하게 증가하였음을 보여주었다.

갈등해결프로그램의 저변이 넓지 않고, 또한 초창기이기 때문에 갈등해결프로그램의 효과를 전문적으로 검증하지는 못하였다. 하지만 전문가들은 전반적으로 갈등해결프로그램을 통하여 학생들의 자아존중감이 향상되고, 자신의 의사표현능력이 향상되었다고 한다. 또한 갈등의 긍정적 해결방법을 모색해 보는 소중한 경험을 가졌다고 한다. 한 전문가는 갈등해결프로그램이 중·고등학교 학생들보다는 초등학교 학생들에게 더 효과적이라는 의견도 개진하였다.

한편, 학교를 중심으로 프로그램을 운영하는 평화를 여는 여성회 갈등해결센터에서 운영하고 있는 갈등해결프로그램의 효과에 대한 전문가의 의견은 다음과 같았다(최창욱·권일남, 2004).

평화여성회 갈등해결센터에서 진행하고 있는 갈등해결교육 프로그램은 현재 관악고, 연지초 등에서 일부 학생을 대상으로 진행하고 있다.

관악고등학교의 경우 1학년 학생을 대상으로 창의재량시간에 2시간씩 6회차 교육을 진행하고 있고, 연지초등학교의 경우에는 CA시간

‘갈등해결또래중재반’과, 방과후교실에서 프로그램을 운영하고 있는데, 주 1시간씩 1년간 24회차 정도 진행된다.

시범적으로 운영되고 있는 학교에서의 갈등해결교육 프로그램은 일반 수업과 달리 참여식으로 학생들의 직접 참여, 토론 중심으로 진행된다. 학생들의 평가는 수업을 통해 ‘평화적 갈등해결’에 관한 새로운 가치와 소통방법과 창의적 문제해결방법에 대해 즐겁게 배울 수 있었다는 긍정적 평가가 주를 이룬다.

이 프로그램은 예방적 차원의 프로그램이기 때문에 교육 후 효과에 대해서는 뚜렷한 결과를 나타내지는 않지만, 연지초등학교 방과후교실(저소득층 자녀를 위한 학교 수업 후 학교에서 여러 수업도 하고, 놀이도 하는 공간)의 경우, 방과후교실 교사들은 갈등해결교육 후 학생들의 태도 변화(폭력적 자기표현이 줄어들고, 학생의 표정의 변화 등)에 대해서 긍정적 평가를 내리고 있다.

민간운동단체에서 운영하는 갈등해결프로그램의 경우 단체의 활동방향에 따라 예컨대, 평화, 인권, 성폭력 등의 내용이 가미되어 다양하게 특성화되어 운영된다는 점이 긍정적으로 보인다. 그러나 갈등중재 등은 일정한 전문성이 요구되는 부분인데 이 점에 대한 전문적 훈련이 부족하여 그 효과는 크지 않다.

한편 청소년상담실의 범위를 다소 넓혀 각종 학교의 상담실까지 갈등해결기관으로 생각한다면 몇몇 대안학교에서 상담프로그램의 일환으로 갈등해결반을 운영하는 경우를 볼 수 있다. 그 프로그램의 효과에 대하여 전문가의 의견은 다음과 같다(최창욱·권일남, 2004).

대안교육을 모토로 운영되는 대안학교의 경우 학교교육 전반을 자율적 운영, 절차 민주주의 존중, 참여의 제도화 등을 통하여 단초적 ‘또래중재’를 시도하기도 한다. 이 경우, 자율적 의사결정과정에서 선출된 중재자가 갈등을 해결하도록 한다는 점은 대단히 긍정적이라고 생각되었으나 선출 임원이 자동적으로 중재자가 되어 전문적인 훈련

이 되었는지는 확인할 수 없었다는 점이 문제로 보였다.

부적응아를 대상으로 하는 대안학교에서 운영하는 경우, 가정내 친구간의 문제로 부적응된 학생들이 자신이 겪은 갈등을 되돌아보는 계기가 되었으리라는 점에서는 긍정적으로 보였으나 갈등해결프로그램이 사실은 예방차원의 교육으로 더 적절하다는 점, 또한 사후적용을 위해서는 반드시 치유프로그램으로 보완되어야 하는데 그렇지 못하다는 점에서 많은 아쉬움이 있었다.

학자들의 연구결과와 실제 사례들을 종합하여 보면 갈등해결프로그램은 갈등해결능력 및 바람직한 갈등해결 유형의 획득뿐만 아니라 청소년들의 대인관계를 비롯한 생활기술(life skills)을 향상시키는 데 있어서도 유의미한 효과가 있음을 알 수 있었다.

Ⅲ. 청소년 갈등해결프로그램 개발

1. 청소년 갈등해결프로그램 개발 과정
2. 청소년 갈등해결프로그램 매뉴얼

Ⅲ. 청소년 갈등해결프로그램 개발

1. 청소년 갈등해결프로그램 개발과정

청소년 갈등해결프로그램을 개발하기 위하여 다음과 같은 8단계의 절차를 거쳤다. 이 절차는 김진화(2001)가 제시한 「평생교육 프로그램개발 통합모형」을 일부 변형하여 사용한 것이다.

1) 1단계 : 갈등해결프로그램 개발팀 구성·운영

청소년 갈등해결프로그램 개발을 위하여 가장 첫 단계로 갈등해결프로그램 개발팀(PDT: Program Development Team)을 구성하였다. 갈등해결프로그램 개발팀은 연구진 4인, 갈등해결 전문가 2인, 초등·중학교 교사 4인, 청소년 프로그램 전문가 3인 등 총 13인으로 구성하였다. 연구진과 갈등해결 전문가들이 갈등해결 관련 주요 프로그램들을 개발하였고, 교사들은 이를 실제 학교 CA 시간에 적용하는 역할을 수행하였다. 청소년 프로그램 전문가들은 이 갈등해결프로그램에 대하여 정기적으로 자문하고 최종적으로 프로그램을 수정·보완하는 역할을 수행하였다.

2) 2단계: 갈등해결프로그램 구성요소 확정

기존 갈등해결프로그램과 선행연구 분석을 통하여 갈등해결프로그램이 갖추어야 할 기본적인 구성요소를 추출하였다. 추출된 구성요소들은 프로그램 개발팀 회의를 통하여 최종 확정하였다. 확정된 갈등해결프로그램 구성요소는 갈등이해 영역, 자기존중 영역, 인간관계 영역, 의사소통 영역, 문제해결 영역, 의사결정 영역 등 6개로 설정하였다.

3) 3단계: 갈등해결프로그램 내용선정

갈등해결프로그램 개발팀 회의를 통하여 갈등해결프로그램 구성요소에 따른 영역별 주요 내용을 선정하였다. 구체적인 내용은 다음 <표Ⅲ-1>과 같다.

<표Ⅲ-1> 갈등해결프로그램 구성요소와 주요 내용

갈등해결프로그램 구성요소	영역별 주요 내용
갈등이해 영역	갈등의 본질 이해, 갈등의 원인 이해, 갈등해결 유형 이해 등
자기존중 영역	자신에 대한 이해와 존중, 자신의 인간으로서의 권리와 의무 이해 등
인간관계 영역	나와 다른 사람의 차이와 다양성 이해 등
의사소통 영역	표현력(말하기), 잘 듣기 등의 다양한 의사소통 능력과 기술
문제해결 영역	다른 사람과의 협동을 통하여 문제를 해결하는 능력과 기술 등
의사결정 영역	판단력, 진로목표 설정 능력, 진로계획 설정 능력

4) 4단계: 갈등해결프로그램 설계

청소년 갈등해결프로그램(안)을 완성하기 위하여 갈등해결프로그램 구성요소별 내용을 바탕으로 프로그램의 목적·목표 설정, 프로그램 내용의 구체화, 프로그램 운영방법의 설계 등 프로그램 설계를 하였다.

5) 5단계: 청소년 갈등해결프로그램(안) 개발

이상의 과정을 바탕으로 갈등해결프로그램 초안을 개발하였다. 이 초안은 초등학교와 중학교 CA시간에 시범적용하기 위한 것으로 적용대상 학교(신목중학교, 덕원중학교, 수택초등학교)의 일정과 상황을 고려하여 프로그램

배치를 달리하였다. 각각의 갈등해결프로그램(안) 세부 프로그램은 다음과 같다.

□ 초등학생용 갈등해결프로그램(안) - 수택초등학교

- ① 갈등은 무엇이고, 어떻게 해결할까?
- ② 갈등의 원인과 과정
- ③ 모두가 소중한 - 차이와 차별, 편견
- ④ 의사소통1 - 잘 듣기
- ⑤ 의사소통2 - 느낌과 원하는 것 알아보기
- ⑥ 의사소통3 - 친구이해하기
- ⑦ 다양한 갈등해결방법
- ⑧ 화가 날 때는 어떻게
- ⑨ 뒤돌아보고 희망나누기

□ 중학생용 갈등해결프로그램(안) - 덕원중학교, 신목중학교

- ① 평화적 갈등해결의 기초
- ② 갈등의 원인과 종류, 다양한 해결방법 이해하기
- ③ 나의 갈등대응 유형
- ④ 합리적 의사소통 I - 듣기
- ⑤ 편견다루기, 분노다루기
- ⑥ 합리적 의사소통 II - 말하기
- ⑦ 갈등분석 및 실습(입장과 실익, 협상)

6) 6단계: 갈등해결프로그램 현장적용

개발된 갈등해결 프로그램의 질적인 개선을 위하여 수택초등학교, 신목중학교, 덕원중학교에 현장 적용하였다. 현장 적용을 통하여 프로그램의 내용,

참고자료, 필요한 워크시트 등을 추가로 개발하였으며, 프로그램개발팀 회의를 통하여 프로그램을 1차 수정·보완하였다. 또한 현장적용 기간 중 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 설문지 테스트를 하였다.

7) 7단계: 청소년 갈등해결 캠프 개최

평화를만드는여성회 갈등해결센터와 공동으로 청소년 갈등해결 캠프를 개최하였다. 캠프는 7월 22일부터 24일까지(2박 3일) 과주 홍원연수원에서 인터넷홍보 등을 통하여 중학생 30명을 선발하여 개최하였다.

갈등해결 캠프에서는 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 학교 현장적용시 테스트를 통하여 최종 개발한 질문지를 이용하여 사전조사와 사후조사를 통해 프로그램 효과를 실제로 검증하였다.

캠프의 주요 프로그램은 학교 현장적용 프로그램을 압축적으로 적용하였다. 캠프의 주요 프로그램 내용은 다음 <표 III-2>, <표 III-3>, <표 III-4>와 같다.

<표III-2> 갈등해결 캠프 제1일차 프로그램(7월 22일)

시간	주제	내용
11:00-12:00	도착 및 집결 여는 마당	등록, 방배정 인사, 소개
12:00-13:00	점심식사	
13:00-15:00	갈등해결과 또래중재란?	또래중재란 무엇인가? 프로그램의 내용과 목표 공유하기, 진행규칙 정하기
15:00-17:00	함께 배우는 평화	평화 개념과 관점 이해
17:00-18:00	갈등이해 I	갈등의 개념, 원인과 종류 이해
18:00-19:00	저녁식사	
19:00-21:00	갈등이해 II	갈등해결의 방법, 평화적 갈등해결이란 무엇인가? 분단된 한국 이해하기
21:00-22:00	영상물 시청	영상으로 알아보는 통일

〈표Ⅲ-3〉 갈등해결 캠프 제2일차 프로그램(7월 23일)

시간	주제	내용
08:00-09:00	아침식사 및 산책	
09:00-09:30	둘러보기	어제와 오늘의 주제 및 내용 이해
09:30-11:30	갈등분석 I	갈등분석의 원칙과 방법
11:30-12:30	갈등분석 II	갈등분석의 적용 및 실습
12:30-13:30	점심식사	
13:30-15:30	의사소통	적극적 듣기, 바꾸어 말하기, 의사소통의 필터 이해하기, 열린질문 이해하기
15:30-16:00	휴식	
16:00-18:00	의사결정방법	의사결정의 여러 가지 방법 이해하기
18:00-19:00	저녁식사	
19:00-21:00	또래중재 I	중재의 원칙과 방법 이해
21:00-23:00	별을 헤며	야외놀이

〈표Ⅲ-4〉 갈등해결 캠프 제3일차 프로그램(7월 24일)

시간	주제	내용
08:00-09:00	아침식사 및 산책	
09:00-09:30	둘러보기	어제와 오늘의 주제와 내용 이해하기
09:30-12:00	또래중재 II	또래중재의 적용 및 실습
12:00-13:00	점심식사	
13:00-14:00	자연과의 만남	자연과 하나되고, 친구와 하나되고
14:00-16:00	평화리더씨앗 찾기	통일시대를 열어가는 청소년들의 자기 전망 찾기, 평화리더로서의 나의 미래 그려보기
16:00-	닫는마당	수료증 수여, 해산 및 출발

8) 8단계: 청소년 갈등해결프로그램 개발 완료

청소년 갈등해결프로그램(안) 개발, 3개 학교에 대한 현장적용, 갈등해결 캠프 개최 등을 통하여 나타난 문제점과 개발된 다양한 워크시트, 참고자료 등을 토대로 청소년 갈등해결 프로그램개발을 완료하였다.

최종 청소년 갈등해결프로그램은 갈등해결프로그램 개발팀 회의를 통하여 최종적으로 프로그램의 재구조화 및 수정·보완되었다.

2. 갈등해결프로그램 매뉴얼

위의 갈등해결프로그램 개발 과정을 통하여 개발된 갈등해결프로그램 매뉴얼은 다음과 같다.

갈등해결프로그램 매뉴얼



-  I 부 갈등해결 단위 프로그램
-  II 부 학교 CA수업용 갈등해결 프로그램
-  III 부 캠프형 종합 프로그램

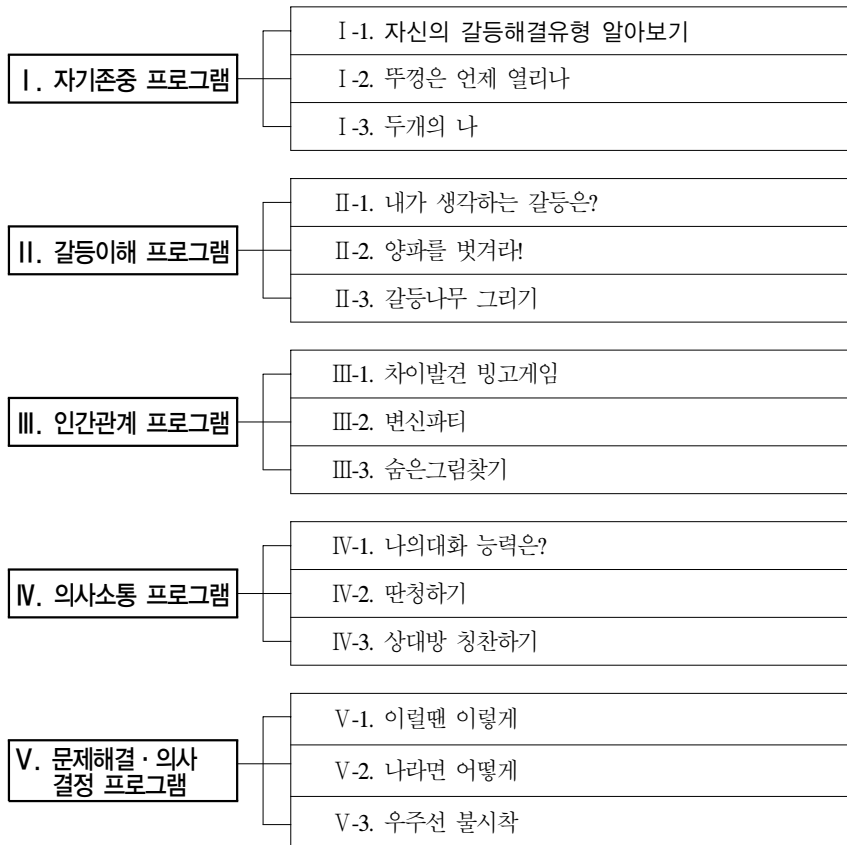
청소년 갈등해결 프로그램은 크게 3부로 구성되어 있으며 각 영역별 주요 내용은 다음과 같다.

1. 갈등해결 단위 프로그램

- 갈등해결 단위프로그램은 자기존중 프로그램, 갈등이해 프로그램, 타인이해(인간관계)프로그램, 의사소통 프로그램, 문제해결 및 의사결정 프로그램으로 구성되어 있으며 각각 프로그램을 독립적으로 혹은 연결하여 운영할 수 있도록 구성되었다.
- 각 5개의 영역에는 3개의 단위프로그램이 구성되어 있으며, 각 단위프로그램은 개요, 주요내용, 진행과정, 유의사항의 순으로 구성하여 지도자들이 흐름을 이해하기 쉽게 하였으며, 특히 각 단위프로그램 마다 프로그램 진행시 활용할 수 있는 워크시트(Work Sheet)지와 진행시 필요한 내용을 정리한 도움자료를 첨부하여 지도자가 참고하여 간편하게 활용할 수 있도록 구성하였다.
- 5개 영역별 프로그램의 주요 내용
 - 1) 자기존중 프로그램 : 갈등상황이나 분노상황일 때 자기 자신의 변화를 생각해 보고 자신의 생각이나 결정의 불완전함을 깨달을 수 있도록 구성
 - 2) 갈등이해 프로그램 : 갈등이 항상 부정적인 것이 아니라 갈등을 잘 해결함으로써 얻어지는 긍정적인 면을 알도록 도와주며, 갈등상황에 잘 대처할 수 있도록 갈등을 분석하는 프로그램으로 구성
 - 3) 인간관계 프로그램 : 자신이 가지고 있는 선입관을 발견함으로써 다양성과 차이를 인정할 수 있도록 구성

- 4) 의사소통 프로그램 : 상대방에게 자신의 의사를 올바르게 표현하고, 상대방의 의사를 잘 이해할 수 있도록 바르게 말하고 듣는 태도를 형성할 수 있도록 구성
- 5) 문제해결 및 의사결정 프로그램 : 여러 가지 갈등상황에서 올바른 판단력을 가지고 협동적으로 문제를 해결할 수 있도록 구성

○ 갈등해결 단위 프로그램의 구조



2. 학교 CA수업용 갈등해결 프로그램

- 이 프로그램은 중학생을 대상으로 시범실시 하였던 내용을 중심으로 한 회당 1시간 30분간 총 7회로 나누어 프로그램을 운영할 수 있도록 구성되었다.
- 각 회당 프로그램은 도입, 개요, 전개, 마무리의 순서로 구성되어 시간의 흐름대로 운영할 수 있도록 몇 개의 세부프로그램이 결합된 형태로 구조화 되어 있으며, 세부프로그램마다 목표와 주요내용이 기술되어 있으므로 지도자의 요구, 필요, 목적에 따라 세부프로그램을 빼거나 더하여 운영할 수 있다.
- 각 회기별 프로그램의 주제는 다음과 같으며 1부의 단위프로그램에서 제시된 세부프로그램은 자세한 설명을 생략하였다.
 - 1) 1회차 : 평화적 갈등해결의 기초
 - 2) 2회차 : 갈등의 원인과 종류, 다양한 해결방법 이해하기
 - 3) 3회차 : 나의 갈등대응 유형
 - 4) 4회차 : 합리적 의사소통 I - 듣기
 - 5) 5회차 : 편견다루기, 분노다루기
 - 6) 6회차 : 합리적 의사소통 II - 말하기
 - 7) 7회차 : 갈등분석 및 실습(입장과 실익, 협상)

3. 캠프형 종합프로그램

- 시범운영의 내용을 바탕으로 2박3일간 캠프형으로 집중적으로 갈등해결프로그램을 운영할 경우 효과를 높일 수 있도록 단위프로그램을 구성하여 프로그램의 개요와 3일간의 일정표를 제시하였다.

제 1부

갈등해결 단위 프로그램



-  I. 자기이해 프로그램
-  II. 갈등이해 프로그램
-  III. 타인이해(인간관계) 프로그램
-  IV. 의사소통 프로그램
-  V. 문제해결 및 의사결정 프로그램

I - 1 자신의 갈등해결유형 알아보기

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명 내외
- 장 소 : 실내
- 소요시간 : 1시간
- 준 비 물 : 필기구, 갈등유형 자기 설문지

2. 주요내용

- 갈등을 해결하는 유형들의 특징과 장단점을 이해하고 자신의 갈등해결유형은 어느 유형에 속하는지 진단해 봄으로써 스스로 갈등대응방식에 대해 이해할 수 있도록 한다.

3. 진행과정

- 일반적인 갈등해결유형에 대해 설명한다(도움자료 참고).
- 자기기입식 조사지를 배포하여 작성함으로 각 개인의 갈등대응유형에 관해 알아본다(도움 2참고).
- 검사결과에 대한 자신의 생각을 정리해 보고 자신의 유형에 따른 장단점을 파악한다.

4. 유의사항

- 갈등해결유형은 개인이 항상 일관되게 대응하는 유형이 아니라 갈등의 내용과 상황에 따라 다르게 나타날 수 있음을 깨우칠 수 있도록 도와줘야 한다.

5. 도움자료

● 도움 : 갈등해결유형이란?

청소년들이 갈등을 처리하고 반응하는 고유의 방법이나 전략을 몇 가지 패턴으로 나눌 수 있는데 이를 갈등해결유형이라 한다. 이러한 갈등해결유형은 모든 상황에서 똑같이 나타나는 것은 아니며, 타인과의 관계나 자신의 목표가 어떤지에 따라 다양한 갈등대응유형이 나올 수 있다.

자신은 물론 상대자의 갈등해결유형을 이해하는 것은 목표와 상황에 따른 다양한 갈등해결 전략을 세울 수 있게 해줌으로써 매우 중요하다고 볼 수 있으며 각 유형의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

1. 경쟁대립형 : 자기 주장이 강하고 자신의 목표를 우선으로 삼기 때문에 경쟁적인 태도를 가진다. 이 유형은 승패를 확실히 가리기 위해 다른 사람과 어떤 관계에 있어서도 개의치 않고 개인적 목적을 달성하고자 다른 사람을 희생시키기도 한다. 즉 자신의 목표를 이루기 위해 자신의 입장을 고수하며 상대방을 압도함으로써 갈등을 해결하는 유형이다.

2. 회피형 : 갈등상태에서 얻게 되는 장점을 전혀 보지 못하고 개인적으로 갈등상태에 대처하려 하지도 않는다. 문제가 있어도 없는 듯 무시하거나 회피한다. 즉 갈등문제로부터 물러나거나 이를 피함으로써 자신뿐만 아니라 상대방의 관심마저 무시하는 유형이다.

3. 협동형 : 이 유형은 개인간의 차이는 당연한 것으로 여기고 갈등의 해결은 정직한 상호토론과 협동을 통해서 할 수 있다는 생각을 갖는다. 쌍방 모두의 관심사와 함께 만족시킬 수 있는 문제해결을 도모한다. 서로의 목표도 추구하면서 동시에 좋은 관계도 유지하면서 갈등을 해결하는 유형이다

(사) 평화를 만드는 여성회 갈등해결센터의 청소년을 위한 갈등해결교육 교안집에서

● 도움 2 : 개인갈등유형 검사지

개인간 갈등 대응유형에 관한 조사 자료

다음은 개인간의 갈등(Personal Conflict)에 대응하는 자신의 대응유형을 알아보기 위한 조사자료입니다. 다른 사람과 자신의 의견이 서로 다른 상황이라고 가정하고 완성하세요.

우선, '1번 ~ 10번'은 다른 사람과 자신의 의견이 다르다는 것을 느끼기 시작했을 때, 즉 다른 사람과의 관계에서 갈등이 처음 발생했을 때 보이는 나의 즉흥적인 반응입니다. 다음, '11번 ~ 20번'은 다른 사람과 의견차이가 커졌을 때, 즉 다른 사람과 갈등이 커져 감정이 격해질 때 보이는 나의 반응입니다.

만약 머릿속에 떠오르는 갈등상황이 있다면 그것을 생각하면서 나의 반응이 어떤지를 고르면 도움이 될 것입니다. 각 질문에는 반드시 하나의 숫자에만 V 표하세요.

I. 다른 사람과 의견이 다르다는 것을 느끼기 시작하면, 나는...		절대 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	항상 그렇다
1	비록 서로 의견이 많이 다르더라도 모든 의견을 동등하게 받아들이 수 있도록 생각을 열어 놓는다	①	②	③	④	⑤
2	모든 사람을 기쁘게 할 수 없으므로 내 의견이나 입장을 다른 사람들에게 분명히 이해시키려고 노력한다	①	②	③	④	⑤
3	내 입장을 분명히 하지만, 그 수위를 조금 낮추어 어느 정도 시점에 가서는 해결책을 찾을 수 있도록 한다	①	②	③	④	⑤
4	토론이나 논쟁에서 잠시 벗어나 상대방과 불편하고 긴장되는 상황으로 발전하는 것을 피한다	①	②	③	④	⑤
5	내 개인적인 목표보다 다른 사람의 감정에 신경을 더 많이 쓴다	①	②	③	④	⑤
6	나의 의견이 다른 사람과의 관계에 영향을 주지 않도록 고려한다	①	②	③	④	⑤
7	나의 의견을 설명하려고 노력하는 만큼 다른 사람의 의견도 이해하려고 노력한다	①	②	③	④	⑤
8	다른 사람의 느낌이 어떤지 보다는 내가 가장 중요하다고 보는 목적에 우선순위를 둔다	①	②	③	④	⑤
9	'다름'이나 '차이'가 일을 진행함에 있어 크게 걸림돌이 된다고 생각하지는 않는다	①	②	③	④	⑤
10	양보할 것은 어느 정도 양보하고, 얻을 수 있는 것은 얻어낸다	①	②	③	④	⑤

II. 만약 이견이 지속되거나 감정이 격해지기 시작하면, 나는...		절대 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	항상 그렇다
11	나의 요구뿐만 아니라 상대방의 요구도 받아들여질 수 있도록 더욱 활발하게 토론에 참가한다	①	②	③	④	⑤
12	상대방의 기분을 고려하기보다는 내가 옳다고 생각하는 것이 다른 사람에게도 옳게 보여질 수 있도록 최선의 노력을 기울인다	①	②	③	④	⑤
13	내 주장만을 고집하지 않고 이성적으로 행동하지만, 내가 반드시 찾아야 할 부분은 찾는다	①	②	③	④	⑤
14	내 의견을 절대로 강요하지 않으며, 상대방의 요구에 조금 뒤로 물러난다	①	②	③	④	⑤
15	내 주장은 잠시 접어두고 다른 사람과의 관계에 더욱 신경을 쓴다	①	②	③	④	⑤
16	다른 사람과의 직접적인 접촉을 줄이고, 적당하고 안전한 거리를 유지한다	①	②	③	④	⑤
17	우선 결정해야 할 상황을 일단 해결해 놓고, 나중에 관계개선을 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람의 감정을 풀어주기 위해 필요한 모든 노력을 한다	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람의 요구를 받아들여주는 만큼 나의 요구도 관철되도록 한다	①	②	③	④	⑤
20	중용과 타협을 이끌어냄으로써 일을 해결하고, 다음 단계로 진행될 수 있도록 한다	①	②	③	④	⑤

◀ 결과보기 ▶

1. 모두 마친 후에는 각각의 해당되는 숫자를 다음의 빈칸에 채우세요. 그 후 두 숫자를 합하면 됩니다.

I. 다른 사람과 의견이 다르다는 것을 처음 느끼기 시작했을 때 (차분할 때)					
번호	1 :	2 :	3 :	4 :	5 :
번호	7 :	8 :	10 :	9 :	6 :
합					
	협동	경쟁/대립	타협/절충	회피/보류	양보/순응
II. 다른 사람과 이견이 지속되어 갈등이 해결되지 않고, 감정이 점점 격해졌을 때 (고조일 때)					
번호	11 :	12 :	13 :	14 :	15 :
번호	19 :	17 :	20 :	16 :	18 :
합					
	협동	경쟁/대립	타협/절충	회피/보류	양보/순응

2. 높은 숫자에서 낮은 숫자 순으로 합산된 점수와 대응방식을 기재하십시오.

I. 차분할 때		II. 고조일 때	
점 수	대응유형	점 수	대응유형

※ 설명 : 이 조사 자료는 두 가지의 상황에 대응하는 다섯 가지 방식을 나타내고 있습니다. **차분할 때**에 해당되는 점수는 이견이 처음으로 나타날 때 흔히 나타나는 반응을 표시하고 있고, **고조일 때**에 해당되는 점수는 의견차이가 잘 해소되지 않고 감정이 고조되는 상황에서의 반응을 나타냅니다. 점수가 높은 방식이 주로 대응하는 방식이라 할 수 있습니다. 만약 전 방식에 걸쳐 점수가 비슷하다면 갈등대응에 있어 어느 특정 방식보다는 여러 가지 상황에 따라 다양하게 변할 수 있는 스타일이라고 할 수 있습니다.

※ 출처 : Mennonite Conciliation Service, *Mediation and Facilitation Training Manual: Foundations and Skills for Constructive Conflict Transformation*(4th Edition) p. 64-66.

1-2 뚜껑은 언제 열리나?

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명 내외
- 장소 : 실내
- 소요시간 : 30분
- 준비물 : 전지, 크레파스, 테이프

2. 주요내용

- 주전자에 불이 가해지면 물이 끓어 넘치 듯 개인이 열 받았을 때(분노 시)의 자신의 심리적 상태변화 및 행동변화를 활동 시트지를 이용하여 적어보고 개인을 열 받게 하는 상황도 불의 크기와 비례해서 적어보도록 하여 이를 통해 자신의 분노 상황 시 행동 및 태도를 생각해 보도록 한다.

3. 진행과정

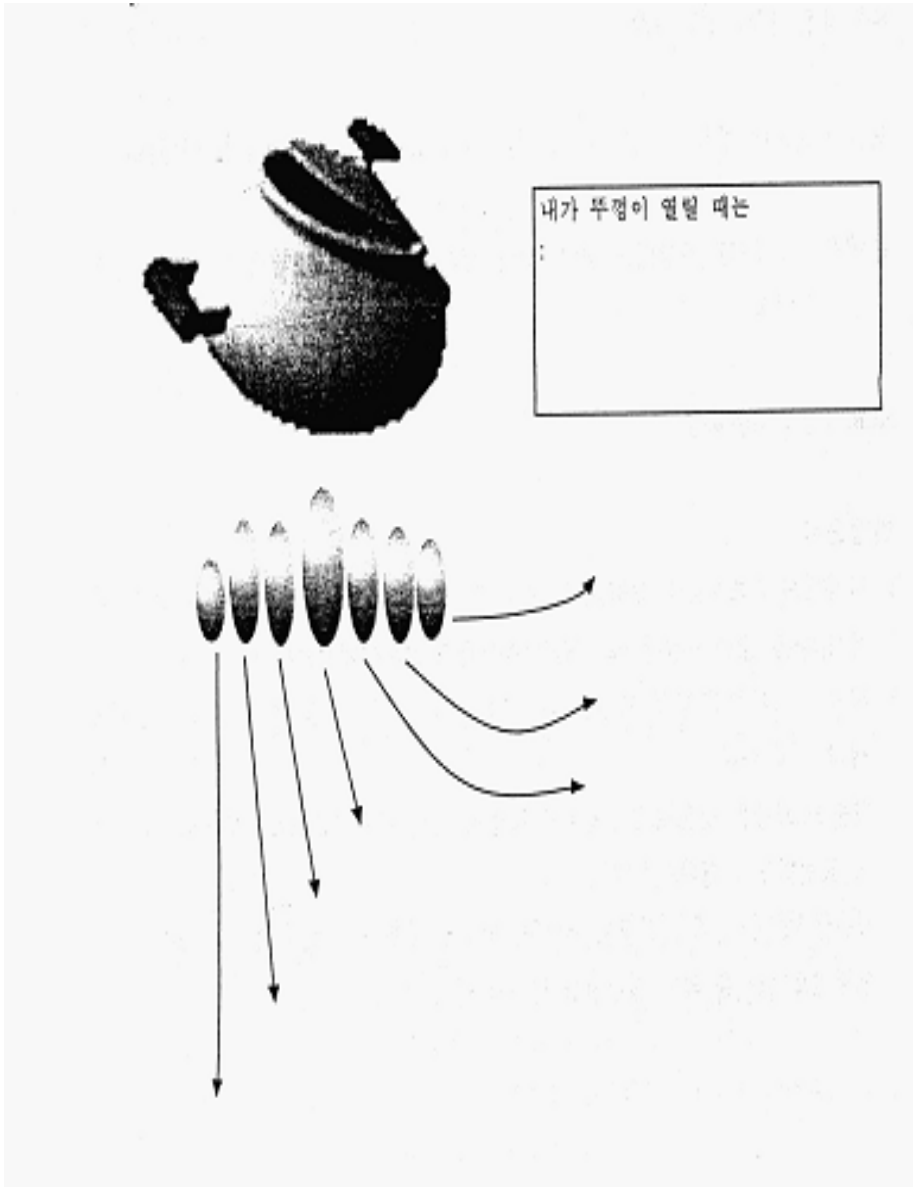
- 각자에게 워크시트(불꽃위의 냄비)를 나누어 준다.
- 잠시 눈을 감고 최근 1년간 자신이 화가 났던 경험을 떠올리게 한다.
- 워크시트 그림 밑에 자신을 화나게 만드는 요인들을 불꽃의 크기에 비례해서 적도록 한다.
- 단순한 짜증은 작은 불꽃, 냄비의 뚜껑이 열릴 만큼의 가열된 상황은 큰 불꽃으로 표현하도록 한다.
- 물이 넘치는 상황도 자신의 태도에 비유하여 적어보도록 한다.
- 모둠(4~5명)을 정해 자신들의 뚜껑이 열리는 상황과 결과에 대해 이야기를 나누도록 하고 모둠별로 발표를 한다.

4. 유의사항

- 막연하게 기록하기보다 구체적 사례를 들어 기록할 수 있도록 지도한다.

5. 도움자료

- 도움 : 내가 뚜껑이 열릴때는



1-3 두 개의 나

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명
- 장 소 : 실내
- 소요시간 : 1시간
- 준비물 : 필기구, 의자 2개, 가치갈등상황 예시문

2. 주요내용

- 예시문에 나와 있는 개인의 가치갈등 상황에서 자신이 가치판단을 내려보고 양쪽의 입장을 생각하고 표현해 보는 훈련을 통해 자신의 가치기준을 명확히 세울 수 있도록 한다.

3. 진행과정

- 가치 갈등 상황이 제시된 예시문을 나누어주고 이에 대해 소개한다.
- 프로그램 참가자들은 각자 가치갈등상황 예시문을 자세히 읽어보고 각 상황에 있어서 ‘할까’, ‘하지 말까’하는 두 가지 입장에 대해 번갈아 생각해본다.
- 지도자는 참가자들이 4개의 상황 중 가장 결정을 내리기 어려운 상황을 선정하도록 한다.
- 차례대로 무대 위에 나와서(혹은 몇몇을 선정하여 무대 위로 나오게 해서) 준비된 두개의 의자(“한다”와 “하지 않는다”로 표시)에 나와 각각의 입장에서 이야기를 해보도록 하고 대안들을 생각해 보도록 한다.
- 나머지 참가자들은 시범자들이 선택했던 문제 및 갈등상황, 해결과정, 대안 등에 관하여 자신의 의견을 발표하도록 한다.

4. 유의사항

- 각 개인이 처한 상황에 따라 선택이 달라질 수 있으므로 각 상황에 대한

정답은 없음을 인식시키고, 참가자들이 발표자의 이야기에 의견제시를 활발하게 할 수 있도록 하게 하되 심하게 비판하지 않도록 지도한다.

5. 도움자료

● 도움 : 가치갈등상황 사례

< 가치갈등상황 사례 >

상황1.

평소에 내가 미워하던 친구가 억울한 일을 당해 궁지에 빠져 있는데 나가서 도와 줄 사람은 나밖에 없는 상황에서 나서서 도와 줄까? 그냥 모른척 할까?

상황2.

돈이 급히 필요하고 구해 볼 곳이 없는 난처한 상황에서, 우연히 택시에서 고액의 현금이 잔뜩 들은 가방을 습득하였고, 주인이 누군가 현재로서는 알 수 없을 때, 우선 급한 일에 이 돈을 써도 될까? 아무리 급해도 쓰지 말고 언젠가는 주인이 누구인지 알게 될 것이므로 기다려야 할까?

상황3.

직장을 선택할 때 직장 안에서 동료와 상사와의 인간관계가 좋고 직종이 나의 적성과 잘 맞으나 보수가 형편없는 경우와 전망과 보수는 좋으나 비인간적 취급을 하고 분위기가 좋지 않은 직장을 택할까?

상황4.

배우자를 선택할 때 한쪽에는 부모님이 좋아하시는 배우자로서 외적인 조건 가문이 나 학벌, 직업, 경제력, 외모 등은 모두 좋으나 성격이 좋지 않고 마음에 내키지 않는 배우자 후보가 있고 또 한쪽에는 외적 조건은 형편없으나 오랫동안 사귀어 서로 간에 성격이 잘 맞고 내 맘에 드는 배우자 후보가 있을 때 어느 쪽을 선택할 것인가?

II-1 내가 생각하는 갈등은?

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명 내외(5~6인 1조로 구성)
- 장소 : 실내
- 소요시간 : 1시간
- 준비물 : 필기도구, 포스트잇, 전지, 크레파스, 테이프

2. 주요내용

- 갈등 브레인스토밍, 갈등 그림 그리기, 갈등을 몸으로 표현하기 등을 통해 갈등에 대해 이야기하고, 자신의 생각을 그림이나 자신의 몸으로 표현해 봄으로써 갈등에 대해 갖고 있는 이미지를 객관해 봄으로써 갈등에 대한 긍정적인 이미지를 발견하고, 갈등이란 다양한 사람들이 함께 살아가는 사회에서 당연한 삶의 일부임을 인식하도록 한다.

3. 진행과정

- 전체에게 ‘갈등’하면 떠오르는 단어를 3개씩 포스트잇에 적어 화이트보드나 전지에 붙이도록 한다.
- 지도자는 참가자들의 이야기 중 공통점과 특이한 사항을 정리하면서 자연스럽게 이야기 한다.
- 조별로 전지와 크레파스를 나누어 주고 이야기 된 내용을 중심으로 ‘갈등’하면 떠오르는 이미지를 그림으로 표현하고, 조별로 동작으로 표현해 보도록 한다.
- 조별로 동작 내용과 그림에 대해 발표하고 긍정적 이미지와 부정적 이미지

를 분류해 본다.

- 지도자는 각 조원들의 발표를 정리하면서 부정적인 표현이 많을 경우 갈등의 긍정적 기능에 대해 새롭게 받아들일 수 있도록 정리하여 마무리 한다.

4. 유의사항

- 일반적으로 갈등에 대한 이미지가 대부분 부정적으로 표현되는 경우가 많지만 갈등이란 그 자체가 부정적인 것이 아니라 어떻게 다루는가에 따라 부정적일 수도 있고, 긍정적일 수도 있다. 특히, 갈등을 다루는 태도에 따라 변화, 발전의 기회가 되어 오히려 상대를 더 이해하고, 갈등을 풀어가면서 서로 관계를 돈독히 할 수 있음을 알게 한다.
- 또한 갈등을 긍정적으로 받아들이는 것은 갈등을 평화적으로 해결해 나가는데 가장 기초적으로 이해해야 할 관점임을 알게 한다.

II-2 양파를 벗겨라!

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명
- 장소 : 실내
- 소요시간 : 1시간 내외
- 준비물 : 전지, 크레파스

2. 주요내용

- 갈등 상황에 있는 사례연구를 통해 갈등 대상자의 입장과 실익을 분석해보고 갈등에 대한 본질적 해결책을 평화롭게 마련할 수 있도록 한다.

3. 진행과정

- 청소년들에게 갈등상황에서 분석이 왜 필요한지 질문과 함께 설명한다.
- 분석의 대상이 될 수 있는 갈등상황에는 어떤 것들이 있는지 함께 생각해 보도록 유도 후 설명한다.
- 갈등당사자가 겉으로 드러낸 공식적 입장 외에 속에 지니고 있는 실익을 알아보는 방법으로 양파분석기법에 대해 설명한다.(도움자료 참고)
- 양파분석을 해 보기 전에 이해를 돕기 위해 설명을 한다. 필요시 간단한 사례를 들어 설명한다.(도움자료 참고)
- 조별로 하나의 시나리오를 나누어 주고 그것을 보게 한 뒤 갈등 속에 숨어있는 실익과 요구를 겹겹이 껍질에 쌓여 있는 양파를 벗겨 보듯 나눠 토론하게 하고 그 결과를 양파 모양을 그린 전지에 적어보도록 한다.
- 모둠별로 발표하게 한 후 서로 다르게 분석된 것이 있다면 왜 그런지 토론하여, 어느 것이 가장 당사자의 입장과 실익에 가까운지 알아보고 적절하게 분석되지 못한 곳을 수정할 수 있도록 한다.

4. 유의사항

- 일반적으로 입장, 실익, 요구에 대한 이해를 필요로 하나 청소년 대상으로는 입장과 실익을 구분하는 것만으로도 유용하다.
- 도움자료를 잘 읽어 시나리오와 분석법에 대한 충분한 이해가 있어야 하며, 현실에 맞는 사례를 개발하여 진행할수록 참가자들의 이해가 높아질 수 있다.

5. 도움자료

● 도움 : 갈등분석에 대한 이해

1. 갈등분석은 왜 하는가?

- 갈등분석은 드러난 문제 이면에 있는 원인을 찾는 훈련이다.
- 갈등 상황에서 상대방의 요구(Need), 실익(Interest), 입장(Position)을 분석함으로써 갈등을 증폭시키지 않고, 창조적으로 문제를 해결해 나갈 수 있는 기초를 배운다.
- 갈등해결을 위한 전략을 수립하고 행동을 하기 위함이다.
- 갈등을 둘러싼 주제와 환경, 내용, 변화과정 등을 잘 이해할 수 있다.
- 분석은 곧 해결의 시작이다. 갈등해결 과정(갈등분석 과정)은 진정한 갈등의 원인이 어디에 있는지를 서로 인식해가는 과정으로 갈등 원인과 책임을 불필요하게 당사자 관계로만 제한하는 불합리성을 제거해가는 과정이기도 하다.

2. 갈등분석이란?

- 현재 일어나고 있는 사건들과 현 상황에 이르기까지의 과정과 배경을 이해하는 것
- 분명하게 드러나는 주요 당사자들뿐만 아니라 관련된 모든 당사자(집단)들을 파악하는 것
- 관련 당사자들의 입장과 관점을 이해하는 것과 동시에 당사자들 서로 서로가 어떻게 연결되어 있는지를 파악하는 것
- 갈등상황을 지탱하고 있는 요소들과 경향들을 파악하는 것

3. 주요 갈등분석 내용

- 갈등당사자(주요당사자, 주변당사자), 갈등의 쟁점과 내용(갈등 당사자의 입장, 이해, 요구/욕구, 갈등의 핵심 문제), 갈등당사자간 상호관계(상대방에 대한 이해, 태도), 갈등의 발생과 변화 과정, 갈등을 지속시키는 외부 환경, 사안에 대한 갈등 당사자간 서로 다른 해석, 다른 인식 등

4. 주의사항

- 갈등분석은 한번의 작업으로 끝나지 않으며 갈등을 둘러싼 상황이 변화, 발전함에 따라 여러 번에 걸쳐 진행되는 작업과정이다. 따라서 변화, 발전하는 요소 및 상황에 맞게 행동전략도 수

정해 나가야 한다.

· 각 분석기법별로 분석 대상의 초점이 다르기 때문에 하나의 갈등에 대해서 다양한 기법을 활용하여 이를 종합하는 것이 좋다.

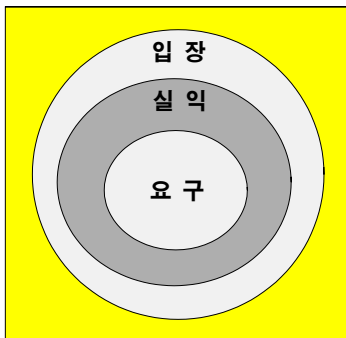
· 분석기법은 학술적이거나 이론적인 것이 아니며, 오히려 영성해 보이기도 한다. 이는 갈등분석기법이 '갈등현장'에서 갈등 당사자 또는 제3자가 함께 쉽게 적용할 수 있음을 의미하는 것이다. 같은 맥락에서 분석기법들은 대개 '시각화'하는 기법이 많다. 머릿속에 산재해 있는 개념, 내용들을 시각화함으로써 갈등현장 당사자가 갈등 요소들을 보다 분명히 인식할 수 있도록 한다.

● 도움 : 양파기법

양파기법이란?

갈등상황에서 당사자들이 원하는 것을 분석하는 방법이다.

양파의 껍질이 겹겹이 있어 껍질을 벗겨내도 그 속에 또 껍질이 있는 것처럼 갈등의 표면에 드러난 공식적인 입장 속의 실익과 요구를 파악하는 방법이다.



입장(Position) : 어떤 문제에 대해 당사자가 생각하는 해결책. 모든 사람이 알 수 있도록 당사자가 공개적으로 표명한 해결책.

이익(Interest) : 목표, 이익 등 당사자가 갖기를 원하는 것들. '입장'아래 놓여 있는 것으로 진정으로 원하는 것.

욕구, 요구(Needs) : 개인 혹은 집단으로서 당사자의 실존을 위해 반드시 충족되어야 하는 것.

양파기법을 이해하기 위한 질문

두 자매가 오렌지 하나를 두고 다투고 있다. 둘 다 자기에게 필요하다고 주장하면서 먼저 갖겠다고 한다. 단 오렌지는 하나밖에 없다.

여러분이 이 딸들의 엄마 또는 아빠 등 의사 결정권을 가지고 있다면 갈등을 해결하기 위해 어떻게 하겠는가?

이야기의 전개과정

엄마는 칼을 가지고 와서 오렌지를 절반으로 잘라 자매에게 나눠주었다.

큰 딸은 오렌지 절반의 껍질을 벗기고는 오렌지를 먹었다. 작은 딸은 오렌지 절반을 자르더니 속살은 관심도 없고 껍질을 채킨다.

입장 : 두 자매 모두 오렌지를 갖겠다.

요구 : 큰 딸은 먹기 위해, 작은 딸은 껍질을 쿠키를 만드는 재료로 사용하기 위해 오렌지가 필요했다.

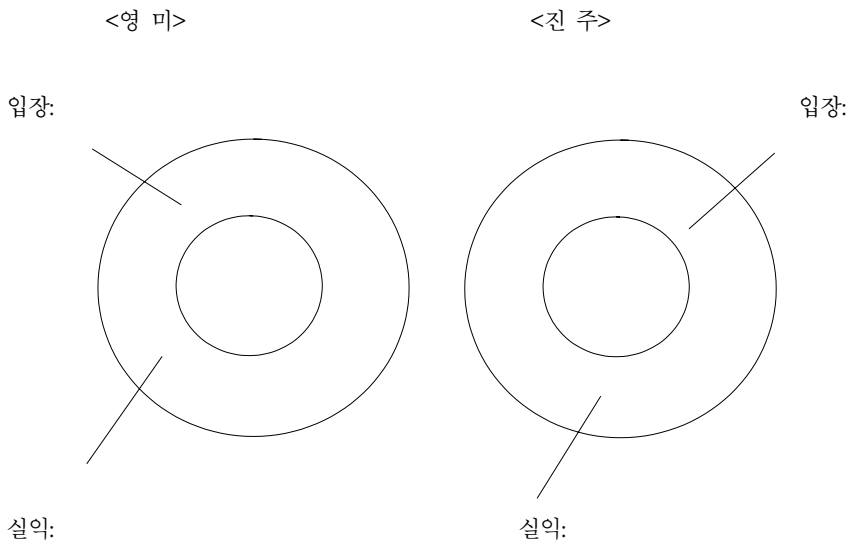
● 도움 : 양파기법 사례 예시

※ 아래 글을 읽고 영미와 진주의 입장과 실익이 무엇인지 알아보세요.

지금 1학년 1반인 영미는 초등학교 때 왕따를 당할 뻔한 적이 있었다. 특히, 야영 갔을 때 친구들이 아무도 자기하고 함께 있기 싫어했을 땐 마음이 정말 아팠으며 지금도 그 두려움이 다 잊혀지지 않았다. 다행히 중학교에 와서 같은 반이 된 선미 덕분에 왕따 될 뻔한 걸 면하고 다른 친구들과도 어울릴 수 있게 되었다. 지금도 선미와 같이 있을 땐 마음이 놓인다.

이번에 중간고사를 마치고 1학년 1반 친구들이 함께 야영을 가게 되었다. 담임선생님은 회장 진주에게 친한 친구들보다는 평소 잘 어울리지 않았던 친구들이 함께 같은 조가 되도록 5명씩 조를 짜도록 했다.

그런데, 조를 짜는 시간에 영미는 진주에게 "나 선미와 같은 조에 넣어줘" 하고 말했다. 이에 진주는 "안돼. 너랑 선미는 딴 조 해야해" 했다. 그러자 영미는 "야, 안되긴 뭐가 안돼. 원하면 같은 조 할 수 있도록 해야지" 하고 대꾸했다. 진주도 이에 지지 않고 "안돼. 너랑 선미는 평소에도 친하잖아. 이번 기회에 다른 친구들하고도 친해져야 돼. 선생님도 친한 친구끼리 다른 조하라고 하셨단 말야" 했다. 그러자, 영미는 "그래? 나 그럼 야영 안가. 알아서 해!" 하고 돌아섰다. 진주는 당황하기도 했지만 화가 나서 "치, 그래라. 그럼 가지 마라. 나도 선생님한테 야단맞는 것보다 낫지 뭐" 하곤 역시 돌아섰다.



II-3 갈등나무 그리기

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 25명 내외
- 장 소 : 실내
- 소요시간 : 1시간
- 준비물 : 화이트 보드, 포스트잇(메모지), 필기도구, 유리테이프,

2. 주요내용

- 청소년과 기성세대간의 갈등을 보이고 있는 두발자율화에 대한 핵심문제, 원인, 결과라는 세가지 카테고리로 분류하여 보고 갈등해결을 위한 방법을 생각해 보는 훈련을 통해 스스로 갈등문제를 해결할 수 있는 능력을 키운다.

3. 진행과정

- 커다란 종이나 칠판에 나무의 뿌리, 줄기(몸통), 가지 등을 그린다.
- 각 당사자들에게 몇 장의 포스트잇이나 메모지를 나누어주고 각자가 생각하고 있는 두발자율화가 갖고 있는 갈등의 핵심문제를 지시하는 한두 단어나 상징 혹은 그림을 그리도록 한다.
- 각각 작성한 내용을 나무에 붙이도록 한다. 단, 나무줄기에는 핵심문제라고 생각하는 것, 뿌리에는 근본 원인이라고 생각하는 것, 가지에는 결과라고 생각하는 것을 각각 붙이도록 한다.
- 나무에 다 붙이고 난 후, 진행자를 뽑아 토론을 진행함으로써 핵심 문제가 무엇인지에 관해 합의하도록 유도한다.
- 핵심문제가 합의되면 원인과 결과를 서로 연결시켜 개입의 우선순위와 해결방안을 구체적으로 생각해 볼 수 있도록 한다.

- 청소년들이 갈등상황이 있을 때 감정적으로 대하는 것 보다 이러한 분석을 통해 원인, 결과를 파악하고, 합리적으로 해결할 수 있음을 알고 실천할 수 있도록 유도한다.

4. 유의사항

- 핵심문제, 근본원인, 초래될 결과, 개입해야 할 중요한 문제 등은 정답이 없이 개개인에 대해 다양한 의견이 존재할 수 있음을 설명한다.
- 지도자는 갈등의 원인과 결과에 관해 충분히 토론할 수 있도록 촉진시키고 원인과 결과를 서로서로 연관시키고 핵심문제에 대한 합의를 통해 각 문제들 중 해결, 개입의 우선순위를 스스로 정할 수 있도록 도와줘야 한다.

Ⅲ-1 차이발견 빙고게임

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명 내외
- 장 소 : 실내(자유롭게 움직일 수 있는 배열)
- 소요시간 : 40분
- 준비물 : 필기도구, 빙고용지, 스티커, 상품

2. 주요내용

- 자신의 취향이나 생각들이 다른 사람과 얼마나 같거나 다른지 확인해보는 게임을 통해 개인의 차이와 다양성을 이해하고 갈등의 원인이 되는 차별과 편견에 대해 생각해 보도록 한다.

3. 진행과정

- 참가자들에게 빙고게임 활동용지를 나누어주고 10분간 각 칸에 자기의 답을 적도록 한다.
- 15분간 자유롭게 돌아다니면서 각각을 인터뷰 하여 각 칸에 같은 답을 한 사람의 이름을 적어 빙고(가로, 세로, 대각선)를 만들게 한다. 단 활동지 전체에 같은 이름을 3번이상 적을 수 없도록 한다.
- 빙고를 만들면 “빙고”를 외치게 하고 빙고가 되었을 경우 지도자는 활동지에 스티커를 붙여준다.
- 같은 답이 가장 많이 나온 질문과 가장 적게 나온 질문은 무엇이고 자신의 예상과 같거나 다른 질문에 대해 이야기해 본다.
- 사람들의 차이와 다양성에 대해 생각해 본다.

4. 유의사항

- 활동 진행시 주어진 시간을 준수하도록 한다.
- 자유로운 분위기에서 활동이 이루어지도록 하되 너무 소란하여 다른 사람의 활동에 방해가 되는 일이 없도록 지도한다.
- 참가인원에 따라 활동진행시간과 같은 사람의 이름을 적는 수를 지도자 재량껏 조절하여 진행한다.

5. 도움자료

- 차이발견 빙고 빙고용지

<차이발견 빙고>

좋아하는 색	나의 가족이 제일 중요하게 생각하는 날	가고 싶은 나라	내가 좋아하는 음악장르	내가 사는 집 (주거형태)
좋아하는 과목	나의 종교	나는 왼손잡이? 오른손잡이?	내가 태어난 달	나의 고향
좋아하는 머리색	흡연/비흡연	쉬고 싶을 때 하는 일	10년후에 꼭 하고 싶은 일	좋아하는 운동
여행을 떠난다면 어디로?	좋아하는 운동	기억에 남는 영화	좋아하는 TV 프로	가족수
혈액형	전 학년의 담임선생님은 남자? 여자?	지금 가장 하고 싶은 것은?	좋아하는 음식	좋아하는 색?

Ⅲ-2 변신평티

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 20명 내외
- 장 소 : 실내(자유스럽게 활동할 수 있는 장소)
- 소요시간 : 30분 내외
- 준 비 물 : 역할카드, 테이프, 파티분위기를 위한 간식

2. 주요내용

- 기존의 역할연기에서는 해당되는 역할을 직접 행동으로 표현해보았지만, 본 프로그램에서는 개개인은 자신의 역할을 모른 채 다른 참가자들이 자신에게 대하는 태도를 보고 자신의 역할이 무엇인지 생각해 보는 활동으로 자신이 맡고 있는 역할의 집단에 대해 자신 혹은 다른 참가자들 갖고 있는 편견과 고정관념에 대해 생각해 본다.

3. 진행과정

- 카드 한 장에 하나씩 직업을 적어 역할카드를 만든다.(각 역할은 첨부자료 참고)
- 카드에 무슨 역할이 적혀 있는지 알지 못하게 참가자 등뒤에 역할카드를 붙인다.
- 파티처럼 천천히 돌아다니면 사람들과 자유롭게 이야기를 나눈다. 이야기를 나눌 때는 상대방의 등 뒤에 있는 직업을 보고 그 직업을 가진 사람을 만났을 때와 같이 이야기 하고 행동한다(단 직접 그 직업을 말해주지 않도록 한다).
- 활동을 마치고 각자 다른 참가자들이 자신에게 어떻게 대했는지 이야기 해 보고 자신의 역할이 무엇인지 추측해보도록 한다.

- 다른 사람을 대할 때의 자신의 태도와, 자신의 역할에 대해 다른 사람이 대하는 태도에 있는 편견과 고정관념(그 역할에 대한 고정관념)을 이야기 해 보고 편견을 넘어 공존할 수 있는 방법을 생각해 본다.

4. 유의사항

- 절대로 상대방에게 직접 역할을 이야기해주지 않도록 한다.
- 일종의 역할극이므로 너무 장난스럽게 하지 않도록 유도한다.
- 파티 대신 다른 프로그램을 진행함에 있어서 역할을 등에 붙이고 활동을 할 수도 있다. (예 : 간식시간, 식사시간, 게임활동시간 등)

5. 도움자료

- 도움자료 :

〈역할파티 역할의 예〉

1. 변호사, 2. 시골뜨기, 3. 조직폭력배, 4. 탈북자, 5. 의사, 6. 동성애자, 7. 선생님, 8. 국회의원, 9. 경찰, 10. 외국인노동자, 11. 여성운동가, 12. 주부, 13. 청소부, 14. 간호사, 15. 고등학생, 16. 스님, 17. 수녀, 18. 목사, 19. 영화배우, 20. 프로야구선수

〈편견과 고정관념〉

* 편견 : 어떤 사물이나 현상에 대하여 그것에 적합하지 않은 의견이나 견해를 가지는 태도. 보통 어느 사회나 집단에 속하는 다수의 사람들이 특정대상(특히 특수한 인종이나 집단에 속하는 사람들)에 대해서 간직하는 나쁜 감정, 부정적인 평가, 적대적인 언동의 총체(總體)이다. 논리적인 비판이나 구체적인 사실의 반증(反證)에 의해서도 바꾸기가 어려운 뿌리 깊은 비호의적인 태도나 신념을 말한다.

* 고정관념 : 본의가 아님에도 마음이 어떤 대상에 쏠려 끊임없이 의식을 지배하며, 모든 행동에까지 영향을 끼치는 것과 같은 관념.

III-3 숨은 그림 찾기

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명
- 장소 : 실내
- 소요시간 : 20분
- 준비물 : 젊은여자그림, 늙은여자그림, 복합그림

2. 주요내용

- 같은 그림을 보아도 보는 사람에 따라 다르게 보일 수 있는 복합그림을 통해 우리가 선입견과 편견에 빠질 수 있음을 자연스럽게 깨닫고, 자신의 생각이나 가치관이 절대적이지 아니라는 것을 이해하고 함께 생각해 본다.

3. 진행과정

- 참가자들을 두 팀으로 나누어 한팀에게는 젊은 여성이 그려진 그림을 30초간 보여준다.
- 다른 한 팀에게는 늙은 여성이 그려진 그림을 30초간 보여준다.
- 두 팀 모두에게 젊은 여성과 늙은 여성이 복합된 그림을 30초간 보여준다.
- 각자가 어떤 그림을 보았는지를 발표하게 한다.
- 같은 복합그림을 보고 서로 다른 그림이라고 주장하게 되었다면 그 이유와 그것이 우리의 선입관, 편견에 시사하는 점이 무엇인지 함께 이야기 해 본다.

4. 유의사항

- 관련 프로그램의 도입부분에 참가자들의 참여를 유도하는데 유용하게 사용할 수 있으며, 보는 감각은 절대적인 것이 아니라 보는 시각에 따라 달라질 수 있다는 사실을 깨닫도록 도와주는 것이 중요하다.

5. 도움자료

- 도움 : 젊은여자 그림



● 도움 : 늙은여자 그림



● 도움 : 복합 그림



N-1 나의 대화 능력은?

1. 개요

- 지 도 자 : 1명
- 참여인원 : 20~50명
- 장 소 : 실내
- 소요시간 : 30분
- 준 비 물 : 필기구, 대화능력 자가진단지

2. 주요내용

- 대화와 관련된 역할극을 통해 좋은 대화와 나쁜 대화를 구별해 내고, 대화 능력 자가진단지를 통해 자신의 대화능력 수준을 이해하고 대화능력을 키우기 위한 구체적인 방법을 생각해본다.

3. 진행과정

- 대화를 잘하는 12가지 지혜를 소개하면서 올바른 대화의 중요성에 대해 설명한다(도움자료 참고).
- 나쁜 대화 시나리오를 제공하고 상황을 시현한다. 시간의 제약이 있는 경우 대표자를 선정하여 시나리오를 대화처럼 읽게 해도 무방하다(도움자료 참고).
- 대화내용을 듣고 잘못된 점을 이야기 해보고 좋은 대화로 수정해 본다.
- 자신의 대화능력을 어느 정도 되는지 자가진단지(도움자료 참고)를 이용하여 진단해 본다.
- 좋은 대화를 위한 구체적인 방법을 조별 토론을 통해 5개 이상 제시하여 발표한다.

4. 유의사항

- 자신의 대화능력의 테스트 결과에 대해 실망하지 않고 대화기술은 자기계발을 통해 발전가능함을 강조한다.
- 대화내용의 시현이 너무 장난스럽게 진행되지 않도록 하고, 잘못된 대화내용의 비판 뿐 아니라, 올바른 대화를 찾아가는 방법을 익히는데 중점을 둔다.

5. 도움자료

- 도움 : 대화를 잘하는 열 두 가지 지혜

〈 대화를 잘하는 열 두 가지 지혜 〉

훌륭한 대화는 눈과 귀의 접촉을 통해 우리 자신을 정확하게 인식시키는 기술이다. 상대방을 똑바로 쳐다보면서 주의깊게 귀를 기울이자. 이것은 효과적인 대화를 위한 기본조건이다. 그리고 함께 생각해보고 싶은 다른 조건들도 여러 가지 있다. 어떤 것들은 너무 당연한 사실이어서 말로 표현하는 것조차 어리석게 느껴질 테지만, 너무나 많은 사람들이 알면서도 전혀 사용한 적이 없다는 놀라운 사실도 알게 될 것이다.

1. 먼저 정확하게 자신을 소개하자.

마주보고 말하든 전화로 얘기하든 이름부터 밝히자. "만나서 반갑습니다. 저는 ____입니다." 혹은, "안녕하세요? 지금 전화하는 저는 ____ 입니다.". 처음 이야기를 시작할 때 '내가 지금 누구하고 얘기하는 거지?' 라는 생각만큼 본래의 의도에서 빗나가게 하는 요소도 없다.

2. 대화에 보탬이 되는 간결하고 정확한 손동작을 개발하자.

이것은 여성에게나 남성에게나 모두 필요하다. 우선 손을 활짝 펴서 호감을 표시하자.

3. 이름을 기억하자.

이것은 우리가 다른 사람에게 베풀어야 할 가장 중요한 예의이다. 누군가가 자신을 소개할 때에는 주목하자. 그리고 곧 그의 이름을 불러주자. "배용준씨, 만나서 반갑습니다."혹시 이름을 정확히 알아듣지 못했을 때는, "죄송합니다. 잘 못들었습니다."하자. 상대방은 자신의 이름을 알려고 하는 우리의 성실한 태도에 감사할 것이다.

4. 말을 할 때는 상대방과 눈을 마주치자.

그리고 다른 사람이 말할 때에도 그의 눈을 똑바로 쳐다보자. 눈을 마주치는 것은 우리가 말하는 내용에 대한 확신을 불러 일으켜줄 뿐 아니라 다른 사람의 말에 가치를 부여하고 있음을 나타내준다.

5. 늘 이런 태도를 지니자.

“나는 그녀가 나와 얘기하는 것을 좋아하도록 할거야.” 상대방에게 도움이 되는 말을 하자. 상대방이 관심을 기울이는 것에 대해 질문하자. 상대방이 자신을 표현하는 것을 도와 주자. 아마 그들은 우리와 얘기하기를 좋아하게 될 것이다.

6. 적극적으로 말하자.

행복한 표정은 보는 사람도 기분 좋다. 우리가 일하면서, 생활하면서 얻는 즐거움을 함께 나누자. 그렇게 하면 모두들 우리와 친해지고 싶어할 것이다. 불평이나 비난의 말은 삼가자.(속으론 그러고 싶더라도 참자.) 부정적인 말은 듣는 사람도 슬프게 한다. 그들은 이미 그들 자신의 고민은 지니고 있다. --우리의 고민까지 짊어지게 하지 말자.

7. 신중하게 듣자.

그들이 하는 말 중에는 다른 사람에게 전달되지 않기를 바라는 내용도 있다. 그들에게 신뢰할 수 있는 믿음을 주자. 그들은 그런 우리와 얘기하면서 편안한 기분을 느낄 것이다.

8. 이기적인 태도보다는 상대방을 도우려는 태도로 대화하자.

다른 사람의 생각에 관심을 보이자. 자기주장을 내세우지 말자. 우리가 진심으로 그들의 생각에 관심을 기울이면 그들에게도 그 마음이 전달되는 법이다. 물론 그들이 느끼는 신뢰도 우리에게 되돌아온다. 거꾸로 자신의 관심거리로만 생각이 꽂 차있는 사람이라는 느낌을 상대에게 준다면 그들은 우리와 대화하는 것을 불편하게 여길 것이다.

9. 상대방에게 중요한 사람이라는 느낌을 심어주자.

이것은 그들에게 모든 관심을 기울이기만 하면 되는 일이다. 지금 이 순간에는 그의 혹은 그녀의 일과 고민, 문제점만이 우리에게 가장 중요한 것처럼 행동하자. 예전에 알았던 그들의 사정에도 관심을 보이자. 그렇게 한다면 우리는 기억력 좋고, 따스하고, 믿음직스런 대화 상대로 존경받게 될 것이다.

10. 상대방의 말을 충분히 이해했다는 확신을 주자.

일하면서 가장 골치를 썩이는 것도 바로 ‘오해’이다. 잘못 해석하고 잘못 이해한 데서 비롯되는 오해가 다른 어떤 이유보다 우리를 속상하게 한다. 상대방이 한 말을 우리 자신의 언어로 반복하면서 확실히 이해하자. 그리고 그들에게 확실히 이해했는지의 여부를 확인하자. 그러면 그들은 이해받은 사실을 고마워할 것이고 이해하려는 우리의 노력에 감동할 것이다.

11. 회의나 약속은 시간을 꼭 지키자.

지각은 ‘이 일은 나한테 중요하지 않다’는 말을 행동으로 보이는 것이다. 피치못할 사정으로 늦게 될 경우에는 미리 전화하자. 늦는 이유를 솔직히 설명하고 언제쯤 도착할지를 정확히 밝히자. 늦게 도착해서 놀라게 하기보다는 미리 전화하는 우리의 사려깊은 배려에 그들은 호감을 느낄 것이다.

12. 다른 사람의 입장을 먼저 생각하자.

그들이 무엇을 원하는지, 그리고 우리와 무엇이 다른지를 알고 받아들이려고 애쓰자. 그들의 시선으로 세상을 보려고 노력하자. 그리고 그들이 생각하는 대로 나를 생각하려고 노력해 보자.

● 도움 : 나쁜 대화 시나리오

〈시나리오 1〉

엄마 : 너는 도대체 어찌된 아인지 맨날 어지르기만 하고 치울 줄 모르냐? 내가 네 몸종도 아니고, 적어도 너의 물건만큼은 내가 잘 챙겨야 하잖아. 난 네 방문만 열면 정신이 하나도 없고 정말 미칠 것만 같아. 넌 일부러 날 화나게 하려는 것처럼 미운 것말 골라서 하는구나.

딸 : 또 시작이야. 맨날 그 소리 지겹지도 않아. 내 방이니까 그냥 내버려두면 되잖아. 내 방인데 내가 치우든 말든 엄마가 무슨 상관이야. 언제 내가 엄마보고 치워달랬어? 먼지속에 살든 창고처럼 만들어 놓든 내 문제니까 그냥 좀 내버려도!!

〈시나리오 2〉

상황 : 편의점에서 아르바이트를 하는 고등학생 정미와 30분 넘게 차례를 기다린 남자 손님의 대화

정미 : ... (지쳐서 손님이 들어와도 시큰둥한 얼굴)

손님 : (주문대 앞으로 나와) 이거 왜 이렇게 오래 걸려. 주문한지가 언제야?

정미 : (짜증스럽게) 손님, 차례를 지켜야지요.

손님 : (약간 불쾌해 하며) 아니, 학생! 정작 화를 낼 사람은 누군데 짜증이야? 손님한테 이렇게 막 대해도 돼?

정미 : 근데 왜 반말이세요? 아저씨, 저 아세요??

손님 : 이봐! 어른이 반말좀 하면 어때. (협박해지며) 지금 나하고 불자는 거야? 하여튼 요새 것들은 싸가지가 없어

정미 : (소리가 높아진다) 아저씨! 나 싸가지 없어지는데 보태준 거라도 있어요?

손님 : 뭐? 내참, 여기 주인이 누구야? 주인 나오라고 해.

〈시나리오 3〉

상황 : 아침 등굣길 정혜와 지수는 같은 고등학교 같은 반에 다니는 친구다. 주변이 된 이들은 동네도 같아 매일 학교를 같이 다니고 있다.

(시계를 수시로 보며 발을 구르고 있는 정혜. 이때 지수가 황급히 뛰어 온다.)

정혜 : 야! 너 정말 이럴래. 이렇게 한번도 제 시간에 오질 못하니. 너 땀에 또 늦었잖아. 아침마다 이게 무슨 고생이야...

지수 :미안해

정혜 : 너 꽃 사왔어?

지수 : 아직 못 샀는데...

정혜 : (빈정대며) 뻔하지, 또 꽃가게가 문을 안 열었나 보지. 도대체 넌 약속을 왜 하니? 그

런건 어제 좀 사다 놓으면 안되냐? 물에만 담가 놔다 가져오면 될걸. 가뜰이나 늦었는데 언제 사갖고 가. 너땀에 선생님한테 맨날 욕먹잖아.

지수 : 알았어. 요새 집에 일이 좀 있어서 신경을 못 썼어. 1절만 해라.

정혜 : 뭐? 1절만 하라구? 내가 지금 장난하는 줄 알아? 너하고 같이 다니는 죄로 특하면 지각하지. 주변 된 뒤로 한번도 일찍 간 적이 있길 하나? 그렇다고 청소나 잘해. 선생님 책상이고 화단에 물주는 것도, 교실 정리까지 내가 다 하잖아. 넌 그저 교실 지킨다고 얹어져 잠만 자잖아!

지수 : (화가나서) 언제 내가 얹어져 잠만 잤나? 그래 너 나보다 더 부지런하고 청소 잘 하는 거 알아. 그래서 미안하다고 하잖아. 더 이상 어찌라고. 너 아녀도 요새 갈구는 사람 많은데, 너까지 왜 북아대고 난리야?...앞으로 하면 되잖아. 내가 다 알아서 할테니 간섭하지마.

정혜 : 애가 점점...뭘 잘했다고 큰소리야? 너만 힘들어? 나도 티미한 너 땀에 얼마나 피해 보는지 알아?

지수 : 그래, 나 원래 티미해. 막되먹었다 그래. 잘난 너 혼자 잘해 봐.

정혜 : 저게...

(황하니 가버리는 지수, 황당해하는 정혜)

● 도움 : 대화능력진단지

〈나의 대화능력 진단검사〉

대화랑 친구할래!	자주 그렇다	보통 이다	그렇지 않다
1. 친구와 다투고 나면 먼저 말 붙이기가 어려워요.	1	2	3
2. 집에 오면 학교에서 있었던 일을 말하기가 싫어요.	1	2	3
3. 친구들은 나와 이야기하는 것을 별로 좋아하지 않아요.	1	2	3
4. 고민이 생기면 부모님보다 친구에게 말하는 것이 편해요.	1	2	3
5. 선생님께 내 생각을 말하기가 힘들어요.	1	2	3
6. 친구에게 불만이 있어도 그냥 참는 편이에요.	1	2	3
7. 컴퓨터 채팅이 생활 속 대화보다 훨씬 편해다.	1	2	3
8. 친구들이 내 말을 안 들어주면 짜증이 나요.	1	2	3
9. 친구들과 대화하다 보면 괜히 자신이 없어져요.	1	2	3
10. 세상은 대화보다 힘과 돈으로 움직인다고 생각해요.	1	2	3

자신 있게 대화할래!	자주 그렇다	보통 이다	그렇지 않다
11. 교실 앞에 나가면 떨려서 말이 잘 안 나와요.	1	2	3
12. 상대방의 얼굴을 똑바로 쳐다보고 이야기할 수 없어요.	1	2	3
13. 선생님께 질문하기 전에 ‘뭐라고 하실까?’ 걱정하곤 해요.	1	2	3
14. 친구나 선생님이 이야기할 때 내 생각에 빠져 있을 때가 많아요.	1	2	3
15. 선생님 이야기를 집중해서 오래 듣지 못해요.	1	2	3
16. 친구와 이야기하다 보면 꼭 말싸움을 하게 돼요.	1	2	3
17. 속으로 싫지만 그냥 “좋아!”라고 말할 때가 있어요.	1	2	3
18. 내 뜻대로 하고 싶지만 엄마의 눈치를 보며 “괜찮아요”라고 말한 적이 있어요.	1	2	3
19. 선생님이나 부모님이 나에게 말버릇이 없다고 해요.	1	2	3
20. 친구들과 대화하면서 욕을 많이 하는 편이에요.	1	2	3
21. 내가 말하면 재미있는 이야기도 재미없어지는 것 같아요.	1	2	3
22. 친구들과 대화하면서 ‘왕따’가 되었다고 느낀 적이 있어요.	1	2	3

대화, 토론을 이끌어 볼래!	자주 그렇다	보통 이다	그렇지 않다
23. 학년 초 자기 소개 시간이 정말 싫어요.	1	2	3
24. 다른 아이들과 나를 비교하면 자신이 없어져요.	1	2	3
25. 어떤 생각이나 사건, 물건에 대해 정확하게 설명하기가 힘들어요.	1	2	3
26. 남들 앞에만 서면 머릿속 생각들이 모두 지워져 버려요.	1	2	3
27. 많은 사람들 앞에서 웅변이나 연설은 절대 못할 것 같아요.	1	2	3
28. 차분하게 토론하기보다 자꾸 흥분하고 목소리가 커져요.	1	2	3
29. 친구의 생각에 대해 솔직한 나의 생각을 말하기가 힘들어요.	1	2	3
30. 친구나 선생님, 어른들 생각은 모두 옳은 것 같아요.	1	2	3
31. 내가 바라는 것이 있어도 대화를 통해 얻기가 힘들어요.	1	2	3
32. 친구에게 부탁하고 싶어도 자존심 때문에 말하지 않아요.	1	2	3
33. 회의를 이끄는 사회자가 되고 싶지만 자신이 없어요.	1	2	3
34. 가족회의를 한 번도 해 본 적이 없어요.	1	2	3

*** 나의 대화 능력 진단검사 해석 방법 ***

대화랑 친구할래!		자신 있게 대화할래!		대화, 토론을 이끌어 놀래!	
점수	나의 대화 수준은	점수	나의 대화 수준은	점수	나의 대화 수준은
10-15점	대화할 친구가 필요해요.	12-17점	대화할 때 자신감이 필요해요.	12-17점	자신감을 가지고 말하기 연습을 해 보세요.
16-24점	좀 더 대화를 많이 해 보세요.	18-26점	대화 방법을 배워야 해요.	18-26점	말하기 전에 준비가 필요해요.
25점이상	대화로 더 멋진 일을 해 보세요.	27점이상	대화의 리더십으로 친구를 도와요.	27점이상	대화의 리더십으로 왕따 없는 우리 반을 만들어 봐요.

N-2 판청하기

1. 개요

- 지 도 자 : 1명
- 참여인원 : 30명 내외
- 장 소 : 실내
- 소요시간 : 30분
- 준 비 물 :

2. 주요내용

- 2인 1조로 짝을 지어 상대방이 주어진 주제에 대해 자유롭게 할 때, 판청을 하거나, 무조건 반대, 혹은 끼어들거나 혼계하도록 하여 자신의 이야기에 경청하지 않을 때의 느낌을 생각해 보고, 적극적으로 듣는 태도가 상대를 배려하는 대화의 중요한 점임을 깨닫게 한다.

3. 진행과정

- 게임을 통해 2인 1조가 되도록 구성한다.
- 한명은 앞쪽, 한명은 뒤쪽을 바라보도록 하고 각각에게 다른 지시를 내린다. (자신만이 볼 수 있도록 지시문을 메모하여 전달해도 된다)
 - 한쪽 참가자들에게는 “자기의 꿈이 무엇인지” 이야기 하도록 한다.
 - 다른쪽 참가자들에게는 “상대가 무슨 말을 하든지 판청을 하도록”지시한다.
- 참가자들에게 5분 동안 지시대로 움직이도록 한다. (너무 장난스럽지 않다면 꼭 앉아서 진행하지 않아도 됨)
- 역할을 바꾸어 다른 지시를 내린다.
 - 한쪽 참가자들에게는 “청소년의 흡연에 대한 찬성 또는 반대 의견을 정해 말하도록 한다.
 - 다른쪽 참가자들에게는 “상대가 무슨 말을 하든지 무조건 반대하는 말, 또

는 끼어들거나 훈계하는 말”을 하도록 한다.

- 참가자들이 5분 동안 지시대로 움직이게 한다.
- “내가 말할 때 상대방이 듣지 않을 때 느낌은 어땠는가?”를 발표하고 서로 공유해 보고, 일상적인 자신의 대화청취태도는 어떠한지, 내가 잘 듣고 있다는 것을 보여주기 위한 방법은 어떤 것이 있는지 생각해 본다.

4. 유의사항

- 게임 자체도 중요하지만 게임을 통해 개개인이 자신의 대화청취태도를 생각해보는 것, 즉 자신의 잘못된 습관을 생각해 볼 수 있도록 하여야 한다.
- 상대의 말을 적극적으로 듣는 것은 오해를 줄이고, 상대방에게 신뢰를 주는 행동이며 갈등을 예방하는 가장 좋은 방법임을 확인시켜 준다.

N-3 상대방 칭찬하기

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 20명 내외
- 장소 : 실내
- 소요시간 : 30분 내외
- 준비물 :

2. 주요내용

- 자신의 신상, 성격, 장기, 장래 희망 등을 짝에게 이야기 하고, 짝은 그 이야기한 내용을 바탕으로 전체에게 자기 짝에 대해 3분간 칭찬을 하며, 짝은 자신에 대한 이야기가 정확하게 전달되었는지 평가한다. 상대방의 이야기를 듣고 전달하기의 어려움을 느끼고 상대방 이야기를 잘 이해할 수 있는 방법을 생각해 본다.

3. 진행과정

- 게임을 통해 둘씩 짝을 지어 마주보게 한다.
- 자신을 짝에게 어떻게 소개할 것인가에 대해 생각하여 메모한다.(10분간의 소개시간을 미리 이야기해주고 10분 동안의 이야기 거리를 준비할 수 있도록 한다)
- 자신의 신상, 성격, 장기, 좋은점, 장래 희망 등 미리 준비한 이야기를 짝에게 조리 있게 전달한다.
- 10분이 지난 후 모두 앞을 보게 한 후 한 조씩 나와서 자신의 짝이 가진 장점에 대해 그리고 짝의 인상에 대해 느낀 점을 3분 이야기 하도록 한다.
- 역할을 바꾸어 이야기 해 본다.
- 자신의 의도가 짝에게 정확하게 전달되었는가를 평가하고 다르게 전달된

부분과 이유에 대해 서로 이야기해 본다.

- 대화시 상대방의 정확한 의도를 이해하기 위해 어떠한 태도를 가져야 하는지 토론해 본다.

4. 유의사항

- 자기이해프로그램과 연결하여 진행하면 자신의 이야기를 전하는데 유용할 수 있다.
- 연예인 이야기, 게임이야기 등 자기와 관련되지 않은 이야기가 아닌 자기 자신의 이야기를 하도록 유도하여야 한다.

5. 도움자료

- 도움 : 이해하기를 위한 듣기방법

대화의 상대방에게 자신이 실제로 듣고 있다는 것을 알게 하는 방법으로 자신이 들은 것을 다시 반응적으로 들려줌으로써, 상대가 말하는 것을 듣고 있다는 사실을 확인시킨다. 이는 상대방에게도 도움이 될 뿐 아니라 문제를 더욱 분명히 이해하는데 도움이 된다. 이를 위해 다음과 같이 행동하는 것이 효과적이다.

1. 시선을 말하는 사람에게 맞춘다.
2. 대화상대자의 얼굴을 마주보고 앞으로 당겨 앉는다.
3. 당신이 듣고 있다는 것을 보이기 위해 고개를 끄덕인다.
4. 요점을 잡으며 듣는다.
5. 상대방이 무엇을 말하고 있으며 어떻게 느끼고 있는지를 이해하기 위해 집중한다.
6. 더 많은 정보를 얻기 위해 자유롭게 열린 질문을 한다.
7. 잘 듣고 있음을 보여주기 위해 들은 내용과 느낌을 다시 되풀이하여 말한다.

* 단, 상대방에게 공유하도록 요청받거나 자신의 차례가 아닌 이상 상대방이 말하는 중에 자신의 생각이나 충고를 전달하기 위해 끼어드는 것, 자기 자신의 경험을 이야기 하는 것, 자기 자신 느낌을 이야기 하는 것 등은 피해야 한다.

V-1 이럴땐 이렇게

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명(5명~6명을 한 조로 구성)
- 장소 : 실내
- 소요시간 : 1시간
- 준비물 : 역할연기 시나리오

2. 주요내용

- 엄마와 딸이 갈등을 일으키는 상황을 역할연기로 재연해 보고 스스로는 어떻게 행동하는가 생각해 보고 조별로 합리적인 대처 방안을 토론해 보고 새롭게 시나리오를 구성하여 연기해 본다.

3. 진행과정

- 전체 일정을 돕기 위해 지원자를 뽑아 갈등상황을 적은 시나리오를 주고 역할을 맡아 역할극을 하도록 한다. (제약이 있을 경우 조별로 시나리오를 제공하고 읽어보는 것으로 대신한다.)
- 역할극을 보고 느낀 점들을 토론했다. (어떤 느낌인가? 본인이 이런 상황이라면 어떻게 행동하나? 문제점은 무엇인가?)
- 조별로 이 갈등상황을 평화적으로, 그리고 당사자들이 모두 만족할 수 있는 방향으로 해결할 수 있는 대안을 토론했고 그 결과를 역할극으로 준비한다.
- 각 조별로 역할극을 시연하고, 각 조의 대안들에 대해 이야기를 나누어 본다.
- 토론을 통해 나온 내용을 중심으로 생활 속에 갈등을 해결하기 위해 스스

로의 행동을 어떻게 결정해야 하는지 정리하면서 마무리 한다.

4. 유의사항

- 개인의 의견이 원활하게 토론될 수 있도록 상호작용을 유도하고 특히, 조별 역할극을 구성할 때 각 조원에게 역할을 부여하여 모든 조원이 참여할 수 있도록 지도한다.(등장인물 외의 가족을 등장시키는 것도 방법)

5. 도움자료

- 도움 : 역할연기 시나리오

〈시나리오〉

고3 수험생인 연수가 공부를 하고 있다. 애완동물을 끌어안고 공부하는 연수.
간식을 들고 온 엄마 얼굴을 찌푸린다.

엄마 : 연수야, 엄마가 개 끌어안고 공부하지 말랬지.

연수 : 엄마 왜 그렇게 동물을 싫어해요? 이렇게 예쁜 종이를...

(강아지에게 입 맞추는 연수)

엄마 : 너 할머니 말씀 잊었어. 개하고 입맞추면 출세 못한대지?

연수 : 또 시작이에요? 그런 미신을 누가 믿어요?

엄마 : 미신이라도 나쁜 건 새겨들으란 말야. 이리 내 봐.(강아지를 내보내는 엄마)

연수 : 엄마!(불만을 터뜨리는 연수)

엄마 : 그리고 니 아빠도 그래. 우리집이 무슨 대궐이라고 온갖 동물들은 다 끌고 들어오니...

뒤틀딱거린 나한테 다 시키고

연수 : 엄마, 솔직히 밥 주고 목욕시키는 건 제가 다 하잖아요.

엄마 : 누가 너보고 그런 거 하래? 그럴 시간에 책 한 장 더 들여다보란 말야.

연수 : 전 이게 공부예요. 그래야 수의학과 가서.....

엄마 : 너 또 그소리야? 수의학과는 안된다니까.

연수 : 왜 나만 안된다는 거죠? 언니는 자기가 원하는 수학과 가게하고, 종원이도 원하는 대학 가라면서 왜 나만 교대를 가라하냐고요.

엄마 : 요즘 같은 불황에 수의학과 나와서 뭐하니? “어서웁쇼”하고 모셔 가더라도 한테? 교대 가면 바로 선생될 수 있고, 평생 안정적이고 얼마나 좋아? 거기다 교대는 등록금도 반밖에 안하잖아. 너도 알다시피 후년이면 종원이 또 대학 가는데 니들 등록금을 어떻게 다 감당하니?

연수 : 왜 나만 맨날 양보해야 되죠? 가운데 낀 죄로 왜 맨날 찬밥 신세냐고요.

엄마 : 이것아, 그러게 좀 천천히 나오지 그랬어. 지 언니 돌도 안되 바로 들어 서가지곤.. 니
가 고추만 달고 나왔어도 여러 가지가 좋았잖아.

연수 : 엄마, 이번만큼은 절대 안되요. 수의사는 제 평생 꿈이라고요

엄마 : 안돼. 너 수의학과 가면 등록금 못 대줘.

연수 : 그럼 할 수 없죠. 장학금을 받아서라도...알바를 해서라도 가야죠

엄마 : 그렇게 자신 있으면 의대는 왜 못가.

연수 : 엄마가 뭐라하든 수의학과에 꼭 갈꺼예요.(나가버리는 연수)

엄마 : 연수야, 교대 가는거야!!

V-2 나라면 어떻게

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 30명
- 장 소 : 실내
- 소요시간 : 1시간
- 준비물 : 필기구, 갈등상황예시문 전지, 유성매직

2. 주요내용

- 자신이 지도자인 상황을 가정하여 집단이 문제를 해결해야 할 경우를 가정하여 구성원들과의 의견차이로 갈등이 있을 때 개인의 문제해결 유형을 알아보고 합리적으로 해결하는 방법을 생각해 본다.

3. 진행과정

- 갈등상황 예시문의 상황을 설명해 주고 자신의 경우에는 어떻게 해결할 것인지 생각해보고 기록한다.
- 지도자는 갈등상황 예시문 속의 1~5까지의 유형을 이야기해주고 개인의 해결방식들은 어느 유형에 속하는지 정하도록 한다.
- 도움자료를 참고하여 각 유형을 진단해주고 각 유형별로 5개의 조를 구성하게 하여 자신의 유형의 장단점과 개선방안을 생각하여 조별로 전지에 기록하여 발표한다.
- 조직 내에서 지도자가 리더십을 발휘해 문제를 해결해야 할 경우 도움이 되는 원칙들을 도움자료를 참고하여 설명해주고 자신의 유형의 단점을 보완해 준다.

4. 유의사항

- 토론식으로 프로그램이 진행될 경우 특정 몇몇만이 참여하는 프로그램이

되지 않도록 개개인의 참여를 유도하여야 하며, 조별 작업을 할 경우 지도자는 각 조별 상호작용을 진단하고 적절히 개입하여야 프로그램 효과를 높일 수 있다.

5. 도움자료

● 도움 : 갈등상황 예시문

당신은 어떤 집단의 지도자이다. 그리고 새로 발생한 문제의 해결방법에 대해서, 당신의 생각을 모두 설명했다. 이런 종류의 문제는 당신이 자신 있게 해결했던 것이고, 이번에도 자신이 있다. 당연히 모두 납득해 따를 것이라고 예상했는데, 설명 후 어떤 구성원으로부터 반대의견이 나왔다. 게다가 누군가가 그 의견에 동의하는 모습이였다. 대체로 이 같은 상황에 직면했을 때 당신은 다음의 (1)-(5) 사이에서 어느 것에 가장 가까운 행동을 취할 것인가?
1. 제대로 가는지 어떤지 불안하지만, ‘서로 타협할 수 있는 선을 찾아 낼 것이다’라고 제안한다.
2. ‘이것은 나 자신의 어떤 문제이니까, 어쨌든 내가 말하는 대로 되었으면 좋겠다’라고 재차 자신의 생각을 되풀이한다.
3. 모두 하고 싶은 마음이 중요하니까 ‘당신들의 의견은 타당하다. 당신의 말대로 합시다. 잘 부탁드립니다’라고 양보한다.
4. 관심이 있는 것은 아니지만 ‘당신들의 의견은 어떤 것인가’라고 묻고, ‘자신의 생각과 어디가 어떻게 다른가’를 의논한다.
5. ‘여러 가지 일에는 반대는 항상 있게 마련이다. 시간이 지나면 어떻게든 되겠지’라고 생각하며 그대로 놔둔다.

● 도움 : 갈등처리의 5가지 유형 진단

유형	갈등처리 유형 진단
유형 1	[유형1]를 선택한 사람: 타협형에 의해 해결을 지향하는 타입이다. 상위점이나 대립점에서 상대방에게 양보하고 타협을 해 나간다.
유형 2	[유형2]를 선택한 사람: 고집형으로 자신의 생각이나 체면을 완고하게 주장하고 승부, 우열을 분명히 가리고 싶어한다. ‘완고하게 버티는 유형이라고 할 수 있으며, 완고함이 지나쳐서 주변에 말도 듣고 싶지 않은 사람으로 가끔씩 만들어 버리는 일도 적지 않다.
유형 3	[유형3]를 선택한 사람: 눈에는 눈을 적극적으로 피하고, 상대방에게 돌을 던지더라도 가만히 풀 속으로 되돌려줄 것 같은 유형이다. 상대방과의 차이에는 눈을 보지 않고 공통점을 제한하지 않고 중시하여 강조한다. 또 서로 사이 좋게 하는 일을 인정하고, 서로 상처 입히는 일을 부정하는 타입이다.
유형 4	[유형4]를 선택한 사람: 문제직시형으로 의견의 엇갈림을 상대와 서로 납득이 갈 때까지 의논하고 해결책을 찾는 유형이다.
유형 5	[유형5]를 선택한 사람: 회피형으로 문제점에 적극적으로 반영하는 것이라도 그렇다고 해서 손을 잡고 이끄는 것도 아니다. 방치해 놓은 문제해결이 최선이라고 생각하는 타입으로, 큰 탈 없이 지나갈 수도 있는 유형이기도 한다.

● 도움 : 리더십 발휘의 원칙

(1) 깃(Gibb)의 리더십 원칙

- ① 조직원을 알고 그들이 해야 할 일을 알려줄 것, ② 커뮤니케이션의 통로를 열어줄 것, ③ 리더로서 책임을 지고 모범을 보일 것, ④ 행동을 유도하고 지시할 것, ⑤ 조직원을 팀으로 훈련시킬 것, ⑥ 신속한 결정을 내릴 것.

(2) 호먼스(Homans)의 리더십 원칙

- ① 리더로서의 위치를 확보할 것, ② 집단 규범에 충실할 것, ③ 지휘하려는 책임적 태도를 취할 것, ④ 따를 수 없는 무리한 요구는 하지 말 것, ⑤ 항상 전체적 상황을 고려할 것, ⑥ 조직원들 앞에서 특정 인물의 칭찬이나 질책을 삼갈 것, ⑦ 명령하달 시에는 확실한 수행 방법을 구체적으로 제시할 것, ⑧ 조직원이 자발적으로 일할 수 있도록 가능한 조건을 제시할 것, ⑨ 자기 자신을 알리고 노력할 것, ⑩ 조직원의 건의를 잘 받아들일 것.

(3) 로스(Ross)와 헨드리(Hendry)의 리더십 원칙

① 집단의 응집력을 높일 것, ② 필요에 따라 집단성격을 개선할 것, ③ 목표 성취를 지원할 것, ④ 주도성을 발휘할 것, ⑤ 집단목표를 분석하고 커뮤니케이션을 촉진시킬 것, ⑥ 집단구조를 확립할 것, ⑦ 소신대로 행동할 것.

V-3 우주선 불시착

1. 개요

- 지도자 : 1명
- 참여인원 : 20~30명(5인 1조로 구성)
- 장소 : 실내(자리의 재배치 및 이동이 가능한 곳)
- 소요시간 : 1시간 내외
- 준비물 : 필기구, [NASA 문제지]

2. 주요내용

- 우주선이 불시착한다는 가상의 상황 속에서 필요한 물건을 결정하는 의사결정 문제를 제시하여 개인별 및 조별로 해결해 보고, 의사를 결정하는데 있어 개인의 의사결정과 집단의 의사결정내용을 비교하여 타인과의 논의를 통한 결정이 더욱 합리적 의사결정이 될 수 있음을 깨닫도록 한다.

3. 진행과정

- 프로그램의 진행과정과 방법에 대해 설명한다.
- 우주여행 중 조난을 당하는 가상의 상황을 제시한다.
- 참가자 개인에게 문제지를 나눠주고 필요한 물품의 순위를 기록하도록 한다.
- 5명이 1조가 되도록 집단을 구성한다.
- 조별 토론을 통해 개인의 의사를 종합한 물품의 순위를 작성하도록 한다.
- 정답표를 나누어 주고 개인 점수와 조별 점수를 비교해 보도록 한다.
- 개인의 점수와 조별 점수의 차이가 발생한 이유를 생각해 보도록 한다.

4. 유의사항

- 의사결정 과정에서 의견이 다를 경우 설득을 통해 조원이 완전한 합의를 할 수 있도록 한다.
- 자유스러운 분위기를 유도하되 모든 조원이 토의에 참여할 수 있도록 하여

야 하며, 어떤 한 개인의 의견이 전체의견이 되거나 토의 없이 단순하게 다수
결로 정답을 고르지 않도록 주의한다.

5. 도움자료

● [NASA] 문제지

<우주여행 출발과 조난>

① 다섯 명이 우주선에 승선하여 달 착륙을 목적으로 곧 출발하게 됩니다. 여
기 우주항공국에서 이륙하시면 달에서부터 모선(母船)이 여러분을 마중하여 도킹
을 하게 됩니다. 그러면, 출발하겠습니다. 카운트다운, 10, 9, 8, 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1,
발사!

② 모든 것이 잘되어가고 있습니다. 지구는 점점 멀어지고 여러분은 완전히 신
비로운 우주의 공간에서 안전하게 여행하고 있습니다. 모선과 도킹하여야 할 지
점에 점점 가까이 다가가고 있습니다.

③ 그런데 갑자기 컴퓨터 회로에 이상이 생겨서 모선과의 도킹이 불가능할 것
같습니다. 조선을 다하겠습니다만 지금 상태로는 불시착 할 수밖에 없습니다. 이
제 불가피하게 불시착을 감행하겠습니다.

④ 다행히 인명피해는 없이 착륙지점으로부터 약 200 마일(320km) 떨어진 곳에
착륙하였습니다. 그러나 우주선도 거의 파손되었고, 신고 가던 여러 가지 물품이
나 기계도 사용할 수 없게 되었습니다. 이제부터 착륙예정지로 찾아가, 어떻게 해
서든 모선과 합류하지 않으면 안됩니다.

⑤ 문제지에 쓰여진 15개의 물품들은 불시착시에 파손을 면한 것으로 현재는
거의 완전합니다. 이제부터 200마일 달 여행에 필요한 순서에 따라 물품에 순위를
정해 주셔야겠습니다. 제일 중요한 것을 ①번으로 하며, ⑮번까지 각자 혼자서
정해야 됩니다.

(NASA 문제지)

- | | | |
|-----------------|----------------------|------------------|
| () 성냥이 들어있는 상자 | () 우주 식량 | () 나일론 로프 (15m) |
| () 낙하산 건포(絹布) | () 휴대용 난방기 | () 45구경 권총 |
| () 분유 1상자 | () 산소 펌프 (45kg용 2통) | () 달에서 볼 성좌표 |
| () 구명보트(뗏목) | () 자석 | () 물(19ℓ) |
| () 신호용 조명탄 | () 구급 약품 상자 | () 태양열식 FM 송신기 |

● 도움 : 정답표

[NASA 문제 정답표]

- (15) 성냥이 들어있는 상자 : 달에는 산소가 없으므로 무용지물이다.
- (4) 우주 식량 : 수일간 식사를 할 수가 있어야만 한다.
- (6) 나일론 로프 (15m) : 부상자를 묶기도 하고 특히 비탈길에서 유용(有用)하다.
- (8) 낙하산 견포(絹布) : 햇빛을 가리기 위한 덮개용으로 사용된다.
- (13) 휴대용 난방기 : 달표면은 덥다.
- (11) 45구경 권총 (2자루) : 추진력으로 사용하므로 별로 중요하지 않다.
- (12) 분유 1 상자 : 물과 섞어서 음료로 이용할 수 있다.
- (1) 사소 펌프(45kg용 2통) : 산소 보급용으로 절대 필요하다.
- (3) 달에서 볼 성좌표 : 방위를 알아야 한다.
- (9) 구멍 보트(뗏목) : 운반용으로 필요하다.
- (14) 자석: 지구와 다르므로 별로 쓸데가 없다.
- (2) 물 (19ℓ) : 우주복 안은 땀이 많이 난다.
- (10) 신호용 조명탄 : 시계(視界) 내에서는 신호가 될 수 있다.
- (7) 구급 약품 상자 : 사고 시 필요하다.
- (5) 태양열식 FM 송수신기: 근거리에서 교신할 수 있다.

● 도움 : 의사결정모형

1 합리모형

합리모형(*rationality model*)은 규범적·이상적 방법으로 인간의 전능성을 전제로 인간이 계량적인 자료를 가지고 이성과 타산에 의해 결정한다는 합리적 결정이론이다. 즉, 인간은 필요한 모든 지식과 정보를 동원하여 객관적이고 논리적인 의사결정을 할 수 있다는 것이다. 한편, 이 모형은 합리성과 논리적 타당성만을 강조하여 현실성이 결여되고 인간의 복잡한 심리적 요소 등을 고려하지 않아 비판의 여지를 안고 있다.

2 만족모형

만족모형(*satisfying model*)은 의사결정의 객관적인 상황보다는 오히려 주관적인 입장에 서서 의사결정자가 어떻게 행동하는가에 초점을 맞춘다. 의사결정 과정에 정의적 요소가 개입되며, 여러 가지 비합리성이 작용됨을 인정하고, 인간이 완전히 합리적인 결정을 할 수 없음이 전제된다. 왜냐하면, 현실적으로 인간은 몇 개의 대안을 알고 있을 뿐이며, 그 대안이 초래할 결과도 극히 일부만을 예상할 수 있고, 또한 그 평가 기준도 완벽할 수 없기 때문이다. 따라서 의사결정자는 현실적으로 그의 능력의 한계 때문에 최적의 대안을 선택할 뿐이며, 이러한 결정은 현실적으로 만족스러운 대안에 머무를 수밖에 없다.

③ 점증모형

점증모형(*incremental model*)은 현실적·정치적 방법으로 의사결정이 기존의 것을 점진적으로 수정해 나아가기 위해 계속적으로 일어나는 제한된 비교이며, 부분적인 상호조절현상(*partial mutual adjustment*)이므로, 점진적으로 조금씩 변화하며 나타나는 것이지 갑자기 비약적으로 이루어지는 것이 아니라는 견해를 따른다. 따라서 의사결정은 바람직한 목적에 대한 접근이지 결코 목적 달성 그 자체는 아니라는 것이다.

④ 혼합관조모형

혼합관조모형(*mixed scanning model*)은 합리모형과 점증모형을 혼합한 것으로 Etzioni(1967)가 제시한 제3의 모형이다. 이 모형은 우선 기본적인 방향설정과 같은 것은 합리성 모형에 의하여 결정하고, 기본방향이 설정된 후의 특정 문제는 점증모형에 의해서 결정한다. 즉, 의사결정과정은 먼저 특정한 의사결정에 관련이 있을 가능성이 있는 넓은 영역을 개괄적으로 탐색하고, 그 중에서 특별히 관심을 가져야 할 좁은 영역을 선택해서 다시 면밀하게 탐색한다.

⑤ 최적모형

최적모형(*optimal model*)은 Dror(1968)에 의해 제시된 것으로 의사결정이 합리적인 고려만으로 이루어지는 것이 아니며, 초합리적인 것, 말하자면 직관, 판단, 창의와 같은 잠재의식이 개입된다는 것이다. 따라서 초합리적인 요인이 중요시되며, 초합리적인 과정이 의사결정과정에서 불가결한 역할로 파악되는 비정형적 의사결정 유형이다. 최적치(*optimality*)란 ‘모든 것이 고려되어 있다’라는 뜻으로, 어떤 주어진 목표에 도움이 되는 가장 적합한 상태를 뜻한다. 그러므로 의사결정의 방법과 결정 후의 평가와 피드백에 의한 결정능력의 향상을 위하여 계속 노력하면 최적의 수준에 이를 수 있다는 것이다. 그리고 최적의 개념은 양적인 것보다 질적인 것이라는 입장이다.

제 2부

학교 CA 수업용

갈등해결프로그램



- 1회차 : 평화적 갈등해결의 기초
- 2회차 : 갈등의 원인과 종류, 다양한 해결방법 이해하기
- 3회차 : 나의 갈등대응유형
- 4회차 : 합리적 의사소통 I - 듣기
- 5회차 : 편견다루기, 분노다루기
- 6회차 : 합리적 의사소통 II - 말하기
- 7회차 : 갈등분석 및 실습(입장과 실익, 협상)

개요

- 대 상 : 청소년
- 장 소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 30분
- 준 비 물 : 워크시트, 필기도구, 스티커, 포스트잇, 전지, A4용지, 크레파스, 평가지

도입

1. 강사소개, 수업제목소개, 인간보물찾기, 수업진행방법소개

1) 목표

- 마음열고 하나 되기
- 친밀감 형성하기
- 수업에 대한 기대감 높이기

2) 주요내용

- 인사, 반이름 소개
- 사랑게임(자리 뒤섞기)
- 인간보물찾기

- 빙고 활동지의 질문상자에 자기의 답을 적고, 10분간 돌아다니면서, 자신과 같은 답을 한 사람을 찾아 이름을 적는다. 단, 한사람의 이름을 두 번 쓰지는 못한다. 빙고를 외칠 때마다 진행자는 스티커를 붙여준다.

- 쉬웠는지? 그 이유는? 나에게 가장 보물이라고 생각한 질문은? 등을 묻고
소감은?

- 수업진행방식 소개 : 이처럼 함께 참여하는 즐거운 놀이로, 서로 영향을 주면서... 진행방식 소개

전 개

1. 기대와 희망나누기, 진행규칙 정하기

1) 목표

- 수업에 참여도를 높이기 위한 방법 정하기
- 친밀감 형성하기

2) 주요내용

- 이 수업을 통해 무엇을 배우고 싶은지, 진행규칙을 포스트잇에 적어 전지에 붙이도록 한다.
- 자원자를 뽑아, 기대, 진행규칙 순으로 읽으며, 분류하도록 판서하며, 묶어내고, 목표와 규칙을 정리해낸다.

(휴식10분)

2. 갈등 그림그리기

1) 목표

- 관점변환 이해하기

2) 주요내용

- ‘갈등’ 하면 떠오르는 이미지 그림
- 나와서 붙이고, 돌아가며 설명, 판서
- 공통점(부정적...) 짚어주고, 관점 변환

3. 갈등대응유형 조사

1) 목표

- 유형별 대응유형의 장단점이 무엇인지 이해한다.

2) 주요내용

- 다섯 개의 모듈로 나누어, 각 유형을 하나씩 정하여 장단점을 논의하여 세 개씩 찾게 한다.
- 모듈에서 정한 한 사람이 발표하도록, 판서
- 흰테이프로, 자신의 유형에 서고, 다른 상황(두, 세가지)을 제시(예를 들어, 누구나 경쟁, 대립, 회피. 순응적으로 대응할 수밖에 없는 상황)하고, 다시 한번 자신의 대응방식을 선택하도록 하여, 대응유형은 상황에 따라 달리 나타날 수 있음을 알게 한다.(가치가 개입되어 상처받는 일이 없도록 한다.)

4. 평화란 무엇인가

1) 목표

- 평화의 개념 이해하기

2) 주요내용 (평화란 무엇인가)

- 전체를 일렬로 세운 후, 시나리오1 낭독하고, 평화적이라고 생각하면 앞쪽, 아니라고 생각하면 뒤쪽에 서게 한다. 그렇게 자리를 선택한 이유를 각자 말하도록 한다.
- 시나리오2, 3을 낭독하고 각기 그 이유를 설명한다.
- 자리로 돌아가, 평화의 다양한 개념을 정리한다.

마무리

1. 마무리

1) 목표

- 평가지 작성
- 소감나누기

2) 주요내용

- 평가를 작성
- 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기
- 다음 시간 소개

개요

- 대 상 : 청소년
- 장 소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 30분
- 준 비 물 : 갈등나무워크쉬트, 등지모델 워크쉬트,
전지, 사탕, 평가지

도입

1. 공동체놀이, 복습 (10분)

1) 목표

- 갈등은 필연이나 해결방법은 선택임을 이해

2) 주요내용 (공동체 놀이; 마음맞춰 일어나기)

- 순서대로 1,2,3...을 짚어 전체 인원수를 파악하게 한 후, 말하지 않은 채 서로를 살피며 숫자를 부르며 어난다.
*규칙 : 중간에 동시에 일어나거나, 같은 숫자를 부르면 처음부터 다시 시작, 틀리지 않고 전체가 일어나면 게임이 끝난다.(시간을 더 사용할 수 있으면 거꾸로 세며 앉는다)
- 갈등을 대하는 관점, 갈등의 원인과 종류를 되짚는다.

전개

1. 갈등의 원인과 종류 이해하기 (35분)

1) 목표

- 갈등의 원인과 종류를 알고 표출된 갈등 이면에는 원인이 있음을 인식한다.

2) 주요내용 (갈등나무; 갈등의 원인과 종류)

- 갈등의 원인과 갈등분쟁의 관계
- 다양한 원인과 종류, 층위

(휴식10분)

2. 다양한 해결방법이해 (30분)

1) 목표

- 갈등상황에서 모두가 승자가 되는 다양한 해결 방법이 있음을 이해한다.

2) 주요내용 (손등을 뒀어봐; 갈등이 생기는 과정, 쌍방이 원하는 바를 평화롭게 얻을 수 있음)

- 둘씩 짝지어, 30초간, 손등을 책상 위에 닿게 하는 사람이 이기는 게임을 하자.
*규칙 : 많은 비율로 이기는 조가 승자
- 바로 ‘팔씨름’ 돌입해도 그냥 둔다.
- 돌아가며 결과(승률) 말하게 하고(5:3, 2:1, 30:0 등등), 각기 어떻게 그러한 결과가 얻어졌는지?
- 협동적 문제해결 방법을 짚는다.

마무리

1. 정리 및 평가

1) 목표

- 평가지 작성
- 총화 및 소감나누기

2) 주요내용

- 평가를 작성
- 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기
- 다음 시간 소개

개요

- 대 상 : 청소년
- 장 소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 40분
- 준비물 : 조사지, 전지, 포스트잇, 흰테이프, 시나리오, 평가지

도입

1. 공동체놀이, 복습 (10분)

1) 목표

- 지난 차시 수업 되짚기

2) 주요내용 (공동체 놀이; 원뒤집기)

- 갈등을 대하는 관점과 종류, 갈등은 필연, 대응방법은 선택

전개

1. 갈등대응유형 조사

1) 목표

- 나의 갈등대응유형을 이해한다.

2) 주요내용 (나의 갈등대응유형 조사)

- 조사지 나누어 주고, 작성하는 방법(요령) 설명, 작성하도록 한다.
- 다 작성하면 계산하여 정리하는 방법 설명해준다.
- 전지에 자신의 유형의 포스트잇에 적고, 해당하는 장소에 붙이도록 한다.
- 결과를 전체에게 살피도록 하고, 집단의 특징을 공유한다.

2. 갈등대응유형 조사

1) 목표

- 유형별 대응유형의 장단점이 무엇인지 이해한다.

2) 주요내용

- 다섯 개의 모듈로 나누어, 각 유형을 하나씩 정하여 장단점을 논의하여 세 개씩 찾게 한다.
- 모듈에서 정한 한 사람이 발표하도록 하고, 판서
- 흰테이프로, 자신의 유형에 서고, 다른 상황(두, 세가지)을 제시(예를 들어, 누구나 경쟁, 대립, 회피. 순응적으로 대응할 수밖에 없는 상황)하고, 다시 한번 자신의 대응방식을 선택하도록 하여, 대응유형은 상황에 따라 달리 나타날 수 있음을 알게 한다.(가치가 개입되어 상처받는 일이 없도록 한다.)

마무리

1. 정리 및 평가

1) 목표

- 평가지 작성
- 총화 및 소감나누기

2) 주요내용

- 평가를 작성
- 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기
- 다음 시간 소개

개요

- 대상 : 청소년
- 장소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 40분
- 준비물 : 시나리오, 평가지

도입

1. 공동체놀이, 복습 (10분)

- 1) 목표
 - 지난 차시 수업 되짚기
- 2) 주요내용 (공동체 놀이; 느리게 달리기)
 - 갈등 대응은 상황에 따라 다르나, 모두 승자가 될 수 있는 평화적 방법을 선택할 수 있다.

전개

1. 적극적 듣기

- 1) 목표
 - 의사소통의 기본이 되는 적극적 듣기의 중요성을 이해한다.
- 2) 주요내용 (만청하기)
 - 두 모둠으로 나누어, 둘씩 짝지우기
 - 한사람이, ‘장래희망이 무엇인지에 대하여 말하고’, 다른 사람은 ‘상대가 무슨 말을 하든 무시하거나 다른 말로 자르는’ 만청 하도록 과제 제시, 10분간
 - 두 번째 과제로, 무시한 사람은 ‘공부하는데 어려움’에 대하여 말하고, 무시당한 사람은 ‘상대가 하는 말에 적극 공감하며 열심히 들어주도록’ 과제 제시,

10분간

- 돌아와 소감 나누기, 적극적 듣기가 무엇인지, 어떻게 듣는 것이 필요한지 등에 대해 서로 나눈다.

(휴식10분)

2. 의사소통의 필터

1) 목표

- 의사소통의 필터 이해하기
- 의사소통의 필터를 줄이는 방법 익히기

2) 주요내용 (덧속말 전달)

- 4~5명 한 모둠으로 나누어, 한 줄로 서게 한 후, 맨 앞사람에게 시나리오를 제시하고 잠시 읽게 한 후, ‘소리 내지 않고, 되묻지 않고’ 뒷사람에게 전달하게 한다.
- 맨 뒷사람은 자신이 들은 말을 나와서 적게 한다.
- 모두에게 각 모둠이 적은 것을 비교하게 한 후, 어떻게 달라졌는지?(빠지거나, 보태거나, 왜곡되거나), 그 이유가 무엇일까? 묻고, 답하면 판서
- 의사소통의 필터가 있음, 그러나 더 중요한 것은 의사소통의 필터가 있음을 인정하지 않는 것임을 이해하게 한다.
- 다시 모둠으로, 의사소통의 필터를 줄이는 방법 2~3가지 논의하여 발표하게 하고, 총화한다.

마무리

1. 정리 및 평가

1) 목표

- 총화 및 소감나누기
- 평가지 작성

2) 주요내용

- 평가를 작성
- 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기
- 다음 시간 소개

개요

- 대 상 : 청소년
- 장 소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 40분
- 준 비 물 : 사과 26개, 역할카드, 테이프, 간식거리(과자, 사탕 등), 평가지

도입

1. 공동체놀이, 복습 (20분)

1) 목표

- 서로 협동하여 친구를 보호하거나, 소외되는 경험을 해보기

2) 주요내용 (공동체 놀이; 친구를 보호해)

- 4명을 한 모둠으로 나누어, 한명은 술래가 되고, 세 사람 중 한사람을 뽑아 보호해주어야 하는 사람으로 정하고, 나머지 두 사람은 보호해 주는 사람으로 정한다.
- 수 분간 진행하고 돌아가며 역할을 바꾸어 진행
- 모두 모여 느낌을 나눈다(술래, 보호받는 사람, 보호하는 사람)
*왕따를 시키는 학생을 술래로, 왕따를 당하는 학생을 보호받는 사람으로 시켜 소감을 나누게 하는 것도 도움이 된다.

1. 차이이해

1) 목표

- 같음과 다름에 대한 이해하기

2) 주요내용 (나의 사과를 찾아라)

- 학생 숫자만큼 준비한 사과를 하나씩 집게 하고(이때 먹지 않도록 한다), 자신이 고른 사과를 자세히 살펴보고, 자기 사과의 특징을 알아내도록 한다.
- 자기 사과의 이름도 지어주고, 자신의 삶을 투영해 보기도 하여(애 이름은 000이고, 애는 이 다음에 히말라야를 가고 싶어하고...), 모두에게 돌아가며 소개하도록 한 후, 전부 가운데 모으도록 한다.
- 진행자가 사과를 섞은 후, 몇 사람이 가서 자기 사과를 찾아내도록 한다.
- 돌아가며 소감을 나누고,
- 비슷해 보이는 사람이나 사물들이 서로 무엇이 다른지도 토론해 본다.
(휴식10분)

2. 편견의 극복과 공존

1) 목표

- 우리 의식 속에 무의식적으로 잠재해 있는 편견과 고정관념 깨닫기
- 공존할 수 있는 방법 알아가기

2) 주요내용 (변신파티)

- 카드종이에 다양한 직업을 적어 참가자들 등에 붙이고,
- 파티에서처럼 천천히 돌아다니며 서로 이야기를 나누며 즐기도록 한다.
*규칙 : 당사자에게 등 뒤의 직업을 말해주지 않기
- 각자는 사람들이 자신을 대하는 태도를 보고 자신의 역할을 추측하게 한다.
- 사람들이 자신을 어떻게 대했는지, 자신의 역할이 무엇이라고 생각하는지 돌아가며 발표하고, 자신이 추측한 역할과 같은지 다른지, 그 이유는 무엇인지 돌아가며 발표한다.
- 다른 사람을 대할 때의 자신의 태도와 자신의 역할에 대해 다른 사람의 대하는 태도에 있는 편견과 고정관념에 대해 이야기한다.

- 편견을 줄이는 방법, 편견을 넘어 공존할 수 있는 방법은 무엇인지 함께 논의하고 정리한다.

(휴식10분)

3. 분노 들여다보기

1) 목표

- 화가 났을 때의 신체적 반응을 살펴보기

2) 주요내용 (공동체 놀이; 화날 때 나의 모습은?)

- 화가 났을 때의 상황을 떠올리고 그때의 모습을 재현하도록 하고, 몸의 상태가 어떠한지 관찰한 후 4~5명을 한 모둠으로 나누어 화났을 때의 몸의 변화를 전지에 써서 나와 붙이게 한다.
- 모둠별로 발표하고, 공통점을 정리한다.
- 분노는 단지 감정의 변화가 아닌 신체의 변화를 가져오는 에너지임을 정리해 준다.

4. 분노조절

1) 목표

- 분노의 정의 알아보기
- 분노의 원인과 자극 분리하여 이해하기
- 자신의 분노조절 방법 돌아보기
- 긍정적인 방법 만들어보기

2) 주요내용 (뚜껑은 언제 열리나)

- 워크시트 나누어주고, 내가 화가 났던 경험을 떠올려, 불꽃의 크기에 따라 왜 화가 났는지, 그때의 나의 욕구는 무엇이었는지, 화를 표현 했을 때, 그 욕구는 해결되었는지를 적게 한다.
- 4~5명으로 모둠을 나누어, 서로 의논하여 전지에 그 결과를 정리하도록 하고, 모둠별로 발표하게 한다.
- 분노의 원인은 채워지지 않은 욕구, 계기에서 원인을 찾고 대응했을 때, 욕구를 채우기 더욱 어려웠던 점을 정리하고 잠시 휴식한다.

(휴식10분)

- 분노의 그래프(이성은 마비, 감정은 증폭) 설명하고, 화는 누구나 날 수 있지만, 그 시간은 한정, 그 때 어떠한 해결방법을 선택하는가는 나의 결정임을 정리해준다.
- 다시 모듈으로 돌아가, 논의한 후, 분노를 조절하는 방안 세 가지씩을 A4지에 적고, 모듈별로 발표하게 한다.

마무리

1. 정리 및 평가

1) 목표

- 총화 및 소감나누기
- 평가지 작성

2) 주요내용

- 평가지를 작성
- 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기
- 다음 시간 소개

개 요

- 대 상 : 청소년
- 장 소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 40분
- 준 비 물 : 그림, A4용지, 크레파스, 색연필, 시나리오,
워크시트(느낌언어와 생각언어), 평가지

도 입

1. 공동체놀이, 복습 (20분)

1) 목표

- 정보를 이해하고, 전달하는 과정이 보는 관점에 따라, 전달하는 방식에 따라 어떻게 변화(왜곡)하는지 이해하기

2) 주요내용 (공동체 놀이; 들은 대로 그리기)

- 4~5명을 한 모둠으로 나누어, 맨 앞사람이 나와 준비한 그림을 보게 한다.
- 자신이 본 그림을 모둠원에게 설명해주고, 모두 자신이 들은 대로 그리게 하고, 앞에 붙이게 한다.
- 모두 관찰하게 하고, 같은 그림을 보고도 어떻게 다르게 설명하였는지, 같은 설명을 듣고도 어떻게 다르게 그렸는지 비교하게 하고, 소감을 나눈다.

전 개

1. 말하기1

1) 목표

- 자기표현 연습 통해 평화적 갈등해결의 대화방법 익히기
- 다양한 느낌언어 이해하고, 느낌언어와 생각언어 구별하기

2) 주요내용 (관찰과 평가를 구분하기)

- 자원자를 뽑아 지시행동을 하게 한다.
- 자원자의 행동을 서술해보도록 한다.
- 비난이나 평가 없이 있는 그대로 말하기를 연습하게 한다.
- 감정을 표현하는 단어를 알고 있는 대로 말해보게 한다.(부정적, 긍정적 느낌 언어와 비느낌언어)

(휴식10분)

2. 말하기2

1) 목표

- 진정으로 원하는 것 찾아가는 과정을 이해하기
- 감정을 해치지 않고 자신의 의사를 표현하기

2) 주요내용

- 수단, 방법과 욕구를 구별하기
- 준비된 예시문을 나전달법으로 표현되도록 적게 하고, 돌아가며 발표하도록 하고 각각의 느낌이 어떠한지 공유하도록 한다.
- 둘씩 짝지어, 제시된 상황에서 나전달법을 이용하여 어떻게 문제를 해결할지 이야기해보도록 하고, 결과를 돌아가며 발표하도록 한다.

마무리

1. 정리 및 평가

1) 목표

- 총화 및 소감나누기

○ 평가지 작성

2) 주요내용

○ 평가를 작성

○ 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기

○ 다음 시간 소개

개요

- 대 상 : 청소년
- 장 소 : 강당
- 소요시간 : 1시간 40분
- 준 비 물 : 전지, 시나리오, 매직, A4용지, 평가지

도입

1. 공동체놀이, 복습 (20분)

1) 목표

- 집중력과 인내심을 높이고, 서로 존중하며 협동적 문제해결 하는 경험 나누기

2) 주요내용 (공동체 놀이; 발목을 붙여봐)

- 두 명씩 다리를 붙이고 목표지점까지 이동한다.
- 성공하면, 4명, 8명으로 늘려가며 계속한다.
- 규칙 : 발이 떨어지면, 출발지점에서 다시 시작해야 하고, 잘할 수 있는 방법을 서로 의논하며 해도 좋다.
- 성공한 모습은 소감을 공유하도록 한다.

전개

1. 입장과 실익

1) 목표

- 겉으로 드러나지 않은 이면의 갈등 원인을 찾기
- 평화적 갈등 해결의 훈련의 기본으로 분석의 개념과 방법 익히기

2) 주요내용 (양파를 벗겨라)

- 갈등분석의 필요를 함께 논의한 후, 걸으로 드러난 입장 이면의 실익을 알아보는 방법 양파분석을 다루는 것을 알리고,
- 4~5명의 모둠으로 나누고 준비된 시나리오 주고, 양파모양으로 분석하여 결과를 전지에 그려, 모둠별로 발표하게 한다.
- 서로 다르게 분석한 것이 있다면, 그 이유도 설명하게 하고 정리한다.
(휴식10분)

2. 협상

1) 목표

- 평화적 갈등해결 실습하기
- 갈등 당사자간 해결방법으로 협상의 원칙과 방법 익히기

2) 주요내용 (소가 필요해)

- 협상에 대한 기존 인식 점검하고, 협상의 기본원칙과 방법을 짚어준 후
- 참가자들을 두 모둠으로 나누어, 둘씩 짝지어, 각기 다른 입장의 시나리오를 나누어주고, 5분간 상호 협상하여, 그 결과를 A4지에 적어 붙이도록 한다.
- 짝별로 돌아가며 협상결과를 공유한 후, 잘된 점과 잘 안된 점, 그 이유 등을 함께 나눈다.
- 협상의 원칙과 방법을 다시 정리해주고, 나의 목표를 관철시키기 보다는 상대의 목표가 무엇인지를 파악하는 것의 중요성을 짚어준다.

3. 갈등해결의 여러 방법

1) 목표

- 갈등이 왜 발생하는지 경험하기
- 서로 만족할 수 있는 협동적 협상 익히기
- 창의적 사고 훈련하기

2) 주요내용 (의자를 옮겨라)

- 세 가지의 각기 다른 지시문(의자를 모두 앞으로, 모두 가운데로, 모두 뒤로)을 제시하고, 말도 하지 말고, 자신의 과제를 절대 다른 사람에게 보이지 않

도록 하게 한 후 지시대로 수행하라 한다.

- 과제를 수행할 시간은 단지 15분임을 강조
- 과제 수행과정에 다치는 등의 일을 조심하고, 진행과정의 변화를 그대로 두고 지켜본다.
- 과제 수행이 끝나면, 과정에서 느낀 점들을 이야기하면서, 각자가 파악한 갈등의 원인, 어떤 계기로 그것을 인지했는지, 어떻게 해결하였으며(또는 못하였으며), 방해요인이나 지원요인은 무엇이었는지를 서로 나눈다.

* 중간에 전혀 진척이 없으면, 다른 사람의 목표를 이해하였는가? 라는 질문을 던져 주위를 살펴보기 하거나 시간이 많지 않습니다 라고 하여 적절한 합의점을 찾도록 독려하여도 좋다.

마무리

1. 정리 및 평가

1) 목표

- 총화 및 소감나누기
- 평가지 작성

2) 주요내용

- 평가를 작성
- 돌아가며 소감 나누기, 나의 소감도 발표하기
- 다음 시간 소개

제 3부

캠프형 종합 프로그램



-  I. 프로그램 개요
-  II. 프로그램 일정표

1. 프로그램명 : 청소년 갈등해결 리더십캠프

2. 프로그램목적

- 갈등해결프로그램을 통해 서로의 차이를 이해하고 공존과 화해의 의식을 갖도록 한다.
- 갈등해결능력을 키움으로써 사회문화적 통합의 주역이 될 수 있도록 돕는다.
- 평화적 갈등해결의 방법을 익혀 자신의 권리와 타인의 인권을 존중하고, 청소년기의 갈등을 스스로 조정하고 해결할 수 있는 또래중재인을 양성한다.

3. 참가대상 및 기간

- 대 상 : 청소년(주로 13~15세 사이의 청소년)
- 참가인원 : 30명 이내
- 기 간 : 2박 3일

3. 기대 효과

- 평화적 갈등해결 방법을 익혀 다름과 공존의 관점을 이해하고 사회통합을 위한 21세기형 차세대 인력양성에 기여한다.
- 학생들이 겪는 일상의 크고 작은 갈등을 힘과 폭력이 아닌 대화를 통해 평화적 해결 관점을 갖게 하여 경쟁적·배타적 학교문화를 평화문화로 바꾸어나가는데 기여한다.
- 평화적 갈등해결 교육을 통해 우리 사회의 소외된 계층의 인권문제에 대한 관심을 고취시키고, 학생들이 인권을 존중하는 사회의 건강한 일원으로 성장하는데 기여한다.

II

프로그램 일정표

1. 1일차

시간	주제	내용
11:00-12:00	도착 및 집결 여는 마당	등록, 방배정 인사, 소개
12:00-13:00	점심식사	
13:00-15:00	갈등해결과 또래중재란?	또래중재란 무엇인가? 프로그램의 내용과 목 표 공유하기, 진행규칙 정하기
15:00-17:00	함께 배우는 평화	평화 개념과 관점 이해
17:00-18:00	갈등이해 I	갈등의 개념, 원인과 종류 이해
18:00-19:00	저녁식사	
19:00-21:00	갈등이해 II	갈등해결의 방법, 평화적 갈등해결이란 무엇 인가? 분단된 한국 이해하기
21:00-22:00	영상물 시청	영상으로 알아보는 통일

2. 2일차

시간	주제	내용
08:00-09:00	아침식사 및 산책	
09:00-09:30	둘러보기	어제와 오늘의 주제 및 내용 이해
09:30-11:30	갈등분석 I	갈등분석의 원칙과 방법
11:30-12:30	갈등분석 II	갈등분석의 적용 및 실습
12:30-13:30	점심식사	
13:30-15:30	의사소통	적극적 듣기, 바꾸어 말하기, 의사소통의 필터 이해하기, 열린질문 이해하기
15:30-16:00	휴식	
16:00-18:00	의사결정방법	의사결정의 여러 가지 방법 이해하기
18:00-19:00	저녁식사	
19:00-21:00	또래중재 I	중재의 원칙과 방법 이해
21:00-23:00	별을 헤며	야외놀이

3. 3일차

시간	주제	내용
08:00-09:00	아침식사 및 산책	
09:00-09:30	둘러보기	어제와 오늘의 주제와 내용 이해하기
09:30-12:00	또래중재 II	또래중재의 적용 및 실습
12:00-13:00	점심식사	
13:00-14:00	자연과의 만남	
14:00-16:00	평화리더 씨앗찾기	통일시대를 열어가는 청소년들의 자기 전망 찾기, 평화리더로서의 나의 미래 그려보기
16:00-	닫는마당	수료증 수여, 해산 및 출발

IV. 청소년 갈등해결프로그램 효과연구

1. 갈등해결프로그램 효과분석 개요
2. 갈등해결프로그램 효과분석 조사도구
3. 조사도구의 타당도와 신뢰도
4. 효과분석 결과 및 해석

IV. 청소년 갈등해결프로그램 효과분석

1. 청소년 갈등해결프로그램 효과분석 개요

청소년 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 연구대상은 청소년 갈등해결 리더십캠프에 참여한 중학생 30명으로 하였다.

청소년 갈등해결 리더십캠프는 2005년 7월 22일부터 24일까지 경기도 파주 홍원연수원에서 개최하였으며, 프로그램을 시작하기 전 사전설문조사를 실시하였고(단일집단전후조사), 프로그램 종료 후 똑같은 참가자들을 대상으로 사후설문조사를 실시하였다.

사전조사와 사후조사는 설문문항의 내용은 동일하였고, 단지 설문문항의 배열을 달리하여 조사하였다.

개인적인 사정으로 불참한 1명을 제외한 29명이 연구에 참여하였고, 29명 모두는 모든 프로그램을 정상적으로 이수하였다. 수거한 설문지는 사전조사, 사후조사 각 29매이었고 모두 분석에 사용하였으며, SPSSWIN 11.5 버전을 이용하여 빈도분석, ANCOVA를 실시하였다..

2. 갈등해결프로그램 효과분석 조사도구

청소년 갈등해결프로그램 효과분석 조사도구는 갈등해결유형 조사도구와 갈등해결기초능력 조사도구로 구성하였다. 이는 최창욱·권일남(2004)의 연구 결과에 기초를 두고 있다.

단순하고 명료한 조사도구를 개발하기 위하여 2004년도에 사용한 조사도구에서 핵심적인 설문문항을 추출하였다. 핵심적인 설문문항의 추출은 요인 분석을 통하여 요인적재치가 높은 것 순으로 뽑아내었다. 전문가의 의견을 토대로 문항의 기술은 약간 수정하였다.

1) 갈등해결유형 조사도구

최창욱·권일남(2004)이 사용한 조사도구는 청소년 갈등해결유형 조사도구는 Rubenstein과 Feldman(1993)의 ‘Conflict Resolution Behavior Measure’를 바탕으로 Alexander(2000)가 새롭게 개발한 ‘The Conflict Resolution Measure: Friends, Parents, Co-workers(CRM:FPC)’이다.

〈표Ⅳ-1〉 갈등해결유형 조사도구

갈등해결 유형	구 인(construct)	문항번호
협력유형	함께 새로운 해결방안을 찾음.	Ⅱ-12
	여러 가지 조언을 들으려 노력함.	Ⅱ-13
	갈등해결을 위해 무엇을 할 지 생각함.	Ⅱ-15
	타협점을 찾으려 노력함.	Ⅱ- 6
	친구의 말을 듣고 이해하려 함.	Ⅱ- 4
공격유형	화내고 그 자리를 벗어남.	Ⅱ- 8
	말이나 행동으로 감정을 상하게 함.	Ⅱ-10
	비꼬는 투로 말함.	Ⅱ- 3
	냉담한 태도를 취함.	Ⅱ- 7
	그 친구를 무시함.	Ⅱ- 2
회피유형	갈등이 지나가길 바라며 아무 말 하지 않음	Ⅱ-11
	갈등에 대하여 말하는 것을 회피함	Ⅱ- 1
	조용히 마음속으로 화를 삭임	Ⅱ- 5
	내 주장을 포기함	Ⅱ-14
	내 감정을 좀처럼 말하지 않음	Ⅱ- 9

최창욱·권일남(2004)의 연구에서는 친구와의 갈등해결유형 35문항, 부모와의 갈등해결유형 21문항이 사용되었다. 또한 요인분석을 통하여 갈등해결유형을 협력유형, 공격유형, 회피유형의 3가지 범주로 나누었다. 이 결과는 상당한 타당성이 있는 것으로 나타났다.

이 연구에서는 친구와의 갈등해결유형 35문항을 사용하였는데 2004년도 연구에서는 이 35문항 중 협력유형이 12문항, 공격유형이 13문항, 회피유형이 5문항이었다.

친구와의 갈등해결유형 35문항 중 협력유형 5문항, 공격유형 5문항, 회피유형 5문항을 추출하여 갈등해결유형 조사도구로 사용하였다. 각 문항들은 요인분석 결과 요인적재치가 모두 .5를 상회하고, 또 상위 5위안에 포함되는 것들로 구성되었다. 각 문항은 리커트식 5점 척도를 사용하였다. <표IV-1>은 개발된 갈등해결유형 조사도구이다.

2) 갈등해결기초능력 조사도구

청소년 갈등해결기초능력 조사도구는 갈등이해능력, 자기이해능력, 인간관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 의사결정능력의 6가지 영역으로 구성되어 있다. 이는 1차년도 연구(최창욱·권일남, 2004)의 결과에 따른 것이다.

각 영역별 조사도구의 개발은 신규개발, 타 조사도구에서 추출 등의 방법을 사용하였다. 갈등이해능력은 신규로 개발하였고, 자기이해능력은 Rogenberg(1965)의 조사도구에서 3문항을 추출하였다. 그 외 4가지 영역은 최창욱·권일남(2004)이 사용한 조사도구에서 추출하였다.

(1) 갈등이해능력 조사도구

갈등이해능력 조사도구는 신규로 개발하였다. 갈등이해능력 조사도구는 3가지 문항으로 구성되어 있으며, 연구진과 갈등해결전문가와의 협의를 통하

여 하위문항을 결정하였다.

신규 개발된 갈등이해능력 조사도구는 다음의 <표IV-2>와 같다.

<표IV-2> 갈등이해능력 조사도구

구분	구 인(construct)	문항번호
갈등 이해	갈등의 본성(자연스러움)	I -16
	갈등해결방법 이해	I -17
	갈등 대처에 자신감	I -18

(2) 자기이해능력 조사도구

자기이해능력 조사도구는 Rogenberg(1965)가 개발한 자아존중감 척도(SES: Self-Esteem Scales)를 바탕으로 최창욱(2001)이 변안하여 사용한 10문항으로 이루어진 자아존중감 척도에서 자기이해와 관련된 문항을 추출하여 사용하였다.

<표IV-3> 자기이해능력 조사도구

구분	구 인(construct)	문항번호
자아 존중	자기자신에 대한 만족	I -13
	다른 사람만큼 가치있는 사람	I -14
	자신에 대한 자신감	I -15

(3) 인간관계능력 조사도구

인간관계능력 조사도구는 최창욱·권일남(2004)이 사용한 갈등해결기초능

력 조사도구 중 요인적채치가 높은 순서대로 문항을 추출하여 사용하였다.
추출된 문항은 3문항이었고, 모두 요인적채치가 .5를 상회하였다.

〈표Ⅳ-4〉 인간관계능력 조사도구

구분	구 인(construct)	문항번호
인간 관계	친근한 성품	I - 6
	좋은 매너	I -12
	타인에 호의적	I - 3

(4) 의사소통능력 조사도구

의사소통능력 조사도구는 최창욱·권일남(2004)이 사용한 갈등해결기초능력 조사도구 중 요인적채치가 높은 순서대로 문항을 추출하여 사용하였다.
추출된 문항은 3문항이었고, 모두 요인적채치가 .5를 상회하였다.

〈표Ⅳ-5〉 의사소통능력 조사도구

구분	구 인(construct)	문항번호
의사 소통	타인의 가치인정	I - 8
	타인의 말 경청	I - 7
	타인의 요구 잘 고려하고 수용	I - 5

(5) 문제해결능력 조사도구

문제해결능력 조사도구는 최창욱·권일남(2004)이 사용한 갈등해결기초능력 조사도구 중 요인적채치가 높은 순서대로 문항을 추출하여 사용하였다.

추출된 문항은 3문항이었고, 모두 요인적재치가 .5를 상회하였다.

<표IV-6> 문제해결능력 조사도구

구분	구 인(construct)	문항번호
문제 해결	목표설정을 잘함	I - 1
	문제해결을 위한 정보의 효과적 활용	I - 2
	어떤 지식이든지 배울 자세가 되어 있음	I - 4

(6) 의사소통능력 조사도구

의사소통능력 조사도구는 최창욱·권일남(2004)이 사용한 갈등해결기초능력 조사도구 중 요인적재치가 높은 순서대로 문항을 추출하여 사용하였다. 추출된 문항은 3문항이었고, 모두 요인적재치가 .5를 상회하였다.

<표IV-7> 의사결정능력 조사도구

구분	구 인(construct)	문항번호
의사 결정	재치있는 일 처리	I -10
	일처리 과정에서 융통성 발휘	I -11
	실수를 잘 수습	I - 9

3. 조사도구의 타당도와 신뢰도

청소년 갈등해결유형과 갈등해결기초능력 조사도구는 기본적으로 최창욱·권일남(2004)의 연구에서 요인타당도를 확인하였다. 아울러 신규로 개발한 조사도구는 내용타당도를 갖추기 위하여 관련 전문가의 검토와 자문을 거쳐 최종적으로 완성하였다.

조사도구의 신뢰도는 일선 학교 현장적용시 프로그램을 이수한 학생 81명을 대상으로 예비조사를 통해 검사를 실시하였다.

청소년 갈등해결유형 조사도구는 Cronbach' α 계수를 구한 결과 협력유형 .77, 공격유형 .76, 회피유형 .50으로 확인되었다.

청소년 갈등해결기초능력 수준의 Cronbach' α 계수는 전체가 .91로 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다. 각 영역별로는 갈등이해능력이 .70, 자기이해능력 .78, 인간관계능력 .67, 의사소통능력 .60, 문제해결능력 .73, 의사결정능력 .81로 나타났다.

4. 효과분석 결과 및 해석

1) 분석대상자의 일반적 특성

분석대상 청소년 29명의 일반적 특성을 살펴보면 성별은 남자 청소년이 55.2%, 여자 청소년이 44.8%이었고, 연령은 12세 6.9%, 13세 41.4%, 14세 37.9%, 15세 13.8%이었다. 학업성적은 상위권이 68.9%, 중위권 10.3%, 하위권 20.6%이었다. 가정형편은 중류층이 58.6로 가장 많았으며, 상류층 27.6%, 하류층 13.7%의 순이었다.

<표IV-8> 분석대상 청소년의 일반적 특성

구 분		백분율	총원
성별	남성	55.2	29명
	여성	44.8	
연령	12	6.9	29명
	13	41.4	
	14	37.9	
	15	13.8	
학업성적	하위권	20.6	29명
	중위권	10.3	
	상위권	68.9	
가정형편	하류층	13.7	29명
	중류층	58.6	
	상류층	27.6	

2) 갈등해결프로그램이 갈등해결유형 수준에 미치는 영향

(1) 갈등해결프로그램이 협력유형 수준에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 협력유형 수준 사전검사 평균은 16.48로 나타났다. 사후검사의 평균은 18.21로 사전검사에 비해 평균값이 상승하였다.

〈표Ⅳ-9〉 협력유형 수준 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	16.48	3.58	18.21	3.09

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 갈등해결유형 중 협력유형 수준에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 협력유형 수준에 대한 사전검사를 공변인으로 협력유형 수준에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의미하였다($F(1, 27)=16.610, p<.01$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 갈등해결유형 중 협력유형 수준 향상에 유의미하게 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-10〉 갈등해결프로그램에 따른 협력유형 수준의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	65.384	1	65.384	16.610	.000
공변인	160.476	1	160.476	40.767	.000
오차	106.282	27	3.936		
합계	9880.000	29			
수정 합계	266.759	28			

(2) 갈등해결프로그램이 공격유형에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 공격유형 수준 사전검사 평균은 13.21로 나타났다. 사후검사의 평균 역시 13.21로 사전검사와 사후검사의 평균값이 동일하였다.

〈표Ⅳ-11〉 공격유형 수준 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	13.21	3.38	13.21	5.20

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 갈등해결유형 중 공격유형 수준에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 공격유형 수준에 대한 사전검사를 공변인으로 공격유형 수준에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 5%에서 통계적인 유의차를 보이지 못하였다($F(1, 27)=.322, p>.05$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 갈등해결유형 중 공격유형 수준 향상에 유의미하게 영향을 미치지 못하였음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-12〉 갈등해결프로그램에 따른 공격유형 수준의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	4.233	1	4.233	.322	.575
공변인	401.260	1	401.260	30.476	.000
오차	355.498	27	13.167		
합계	5815.000	29			
수정 합계	756.759	28			

(3) 갈등해결프로그램이 회피유형에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 회피유형 수준 사전검사 평균은 13.03로 나타났다. 사후검사의 평균은 13.17로 사전검사에 비해 평균값이 약간 상승하였다.

〈표Ⅳ-13〉 회피유형 수준 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	13.03	2.80	13.17	3.99

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 갈등해결유형 중 회피유형 수준에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 회피유형 수준에 대한 사전검사를 공변인으로 회피유형 수준에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 5%에서 통계적인 유의차를 보이지 못하였다($F(1, 27)=.053, p>.05$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 갈등해결유형 중 회피유형 수준 향상에 유의미하게 영향을 미치지 못하였음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-14〉 갈등해결프로그램에 따른 회피유형 수준의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	.478	1	.478	.053	.820
공변인	202.992	1	202.992	22.541	.000
오차	243.146	27	9.005		
합계	5478.000	29			
수정 합계	446.138	28			

3) 갈등해결프로그램이 갈등해결기초능력에 미치는 영향

(1) 갈등해결프로그램이 갈등해결기초능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 갈등해결기초능력 사전검사 평균은 62.86으로 나타났다. 사후검사의 평균은 66.10으로 사전검사에 비해 평균값이 상승하였다.

〈표IV-15〉 갈등해결기초능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	62.86	7.65	66.10	8.00

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 갈등해결기초능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 갈등해결기초능력에 대한 사전검사를 공변인으로 갈등해결기초능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의미하였다($F(1, 27)=4.495, p<.05$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 갈등해결기초능력 향상에 유의미하게 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-16〉 갈등해결프로그램에 따른 갈등해결기초능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	127.010	1	127.010	4.495	.040
공변인	975.171	1	975.171	32.207	.000
오차	817.519	27	30.278		
합계	128513.000	29			
수정 합계	1792.690	28			

(2) 갈등해결프로그램이 갈등이해능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 갈등이해능력 사전검사 평균은 10.41로 나타났다. 사후검사의 평균은 10.83으로 사전검사에 비해 평균값이 상승하였다.

〈표Ⅳ-17〉 갈등이해능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	10.41	2.03	10.83	2.65

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 갈등이해능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 갈등이해능력에 대한 사전검사를 공변인으로 갈등이해능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의미하였다($F(1, 27)=12.296, p<.01$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 갈등이해능력 향상에

유의미하게 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-18〉 갈등해결프로그램에 따른 갈등이해능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	88.171	1	88.171	12.296	.002
공변인	2.533	1	2.533	.353	.557
오차	193.605	27	7.171		
합계	3596.000	29			
수정 합계	196.138	28			

(3) 갈등해결프로그램이 자기이해능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 자기이해능력 사전검사 평균은 10.72로 나타났다. 사후검사의 평균은 11.24로 사전검사에 비해 평균값이 상승하였다.

〈표Ⅳ-19〉 자기이해능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	10.72	1.96	11.24	1.81

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 자기이해능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 자기이해능력에 대한 사전검사를 공변인으로 자기이해능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의미하였다($F(1, 27)=12.683, p<.01$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 자기이해능력 향상에

유의미하게 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

<표IV-20> 갈등해결프로그램에 따른 자기이해능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	29.260	1	29.260	12.683	.001
공변인	29.021	1	29.021	12.580	.001
오차	62.289	27	2.307		
합계	3756.000	29			
수정 합계	91.310	28			

(4) 갈등해결프로그램이 인간관계능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 인간관계능력 사전검사 평균은 9.79로 나타났다. 사후검사의 평균은 10.35로 사후검사의 평균값이 약간 상승하였다.

<표IV-21> 인간관계능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	9.79	1.78	10.35	2.11

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 인간관계능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 인간관계능력에 대한 사전검사를 공변인으로 인간관계능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 5%에서 통계적인 유의차를 보이지 못하였다($F(1, 27)=2.538, p>.05$). 이러한 결과를

통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 인간관계능력 향상에 유의미하게 영향을 미치지 못하였음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-22〉 갈등해결프로그램에 따른 인간관계능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	6.656	1	6.656	2.538	.123
공변인	53.747	1	53.747	20.495	.000
오차	70.805	27	2.622		
합계	3228.000	29			
수정 합계	124.552	28			

(5) 갈등해결프로그램이 의사소통능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 의사소통능력 사전검사 평균은 11.45로 나타났다. 사후검사의 평균은 11.76으로 사전검사에 비해 평균값이 상승하였다.

〈표Ⅳ-23〉 의사소통능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	11.45	1.82	11.76	1.77

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 의사소통능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 의사소통능력에 대한 사전검사를 공변인으로 의사소통능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의미하였다($F(1, 27)=8.510, p<.01$). 이러한 결과를 통하여 청소

년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 의사소통능력 향상에 유의미하게 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

<표IV-24> 갈등해결프로그램에 따른 의사소통능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	17.234	1	17.234	8.510	.007
공변인	32.630	1	32.630	16.112	.000
오차	54.681	27	2.025		
합계	4097.000	29			
수정 합계	87.310	28			

(6) 갈등해결프로그램이 문제해결능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 문제해결능력 사전검사 평균은 10.45로 나타났다. 사후검사의 평균은 10.86으로 사전검사에 비해 평균값이 약간 상승하였다.

<표IV-25> 문제해결능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	10.45	1.92	10.86	2.23

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 문제해결능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 문제해결능력에 대한 사전검사를 공변인으로 문제해결능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 5%에서 통계적인 유의차를 보이지 못하였다($F(1, 27)=1.598, p>.05$). 이러한 결과를

통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 문제해결능력 향상에 유의미하게 영향을 미치지 못하였음을 알 수 있었다.

<표IV-26> 갈등해결프로그램에 따른 문제해결능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	3.931	1	3.931	1.598	.217
공변인	73.014	1	73.014	29.674	.000
오차	66.434	27	2.461		
합계	3561.000	29			
수정 합계	139.448	28			

(7) 갈등해결프로그램이 의사결정능력에 미치는 영향

갈등해결프로그램 참가 청소년 집단의 의사결정능력 사전검사 평균은 10.03으로 나타났다. 사후검사의 평균은 11.07로 사전검사에 비해 평균값이 상승하였다.

<표IV-27> 의사결정능력 평균변화

구분	사전검사		사후검사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
분석집단(N=29)	10.03	2.08	11.07	2.02

* 사후검사 평균치는 사전검사 점수를 공변인으로 투입한 후 산출된 교정평균임.

위의 결과를 검증하기 위하여 갈등해결프로그램에 따른 의사결정능력에 대한 ANCOVA를 실시하였다. 의사결정능력에 대한 사전검사를 공변인으로

의사결정능력에 대하여 집단간 평균을 변량분석한 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의미하였다($F(1, 27)=9.020, p<.01$). 이러한 결과를 통하여 청소년들을 대상으로 한 갈등해결프로그램은 청소년의 의사결정능력 향상에 유의미하게 영향을 미쳤음을 알 수 있었다.

〈표Ⅳ-28〉 갈등해결프로그램에 따른 의사결정능력의 ANCOVA 결과

소스	자승화	자유도	평균자승화	F값	p
집단간	17.168	1	17.168	9.020	.006
공변인	62.472	1	62.472	32.823	.000
오차	51.390	27	1.903		
합계	3667.000	29			
수정 합계	113.862	28			

V. 요약, 결론 및 정책제언

1. 요약 및 결론
2. 정책제언

V. 요약, 결론 및 정책제언

1. 요약 및 결론

이 연구의 목적은 국내외 갈등해결프로그램을 분석하여 그 구성요소를 파악하고, 갈등해결전문가 및 청소년 프로그램개발 전문가의 참여를 통하여 청소년 갈등해결프로그램을 개발하고, 실제 현장에 적용하여 그 효과를 분석하는 것이다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 이 연구는 다음과 같은 방법으로 추진되었다.

첫째, 갈등해결프로그램의 필요성과 갈등해결프로그램에 대한 다양한 이론적 조망을 위하여 관련 선행연구를 분석하였다. 주요 분석방법은 문헌연구이며, 주로 국내외 학위논문, 단행본, 인터넷 자료를 분석에 활용하였다.

둘째, 실제 갈등해결프로그램의 적용 현황을 확인하고, 갈등해결프로그램의 주요 내용을 파악하기 위하여 사례분석을 실시하였다. 2004년도 연구를 바탕으로 국내자료는 청소년을 대상으로 운영되고 있는 갈등해결프로그램을 수집하여 분석하였으며, 국외는 문헌과 인터넷 자료, 현장방문을 통하여 자료를 수집하여 분석에 이용하였다.

셋째, 청소년 갈등해결프로그램을 개발하였다. 청소년 갈등해결프로그램 내용 분석 결과와 전문가로 구성된 프로그램개발팀 운영을 통하여 갈등해결 프로그램 필수 구성요소를 확정하고 이에 기반하여 현장 적용성을 감안한 갈등해결프로그램(안)을 개발하였다.

개발된 프로그램들은 실제 적용을 통하여 수정을 요하는 부분은 수정하고 필요한 부분은 보완하였다. 특히, 실제 청소년지도자들이 현장에서 사용하기에 편리하도록 여러 가지 프로그램 진행상의 참고자료와 다양한 프로그램 진행용 Work Sheet를 개발·첨부하여 프로그램을 완성하였다. 또한 최종적인

보완을 위하여 캠프형 종합 프로그램(2박 3일)을 개발하여 적용하였다.

넷째, 청소년 갈등해결프로그램의 효과분석을 실시하였다. 이를 위하여 갈등해결유형 조사도구와 갈등해결기초능력 조사도구를 개발하였다. 갈등해결유형 조사도구는 협력유형, 공격유형, 회피유형 각 5문항씩 15문항으로 이루어져 있고, 갈등해결기초능력 조사도구는 6개 영역 각 3문항씩 총 18문항으로 구성되어 있다. 이 조사도구들은 연구진, 갈등해결프로그램 전문가, 청소년프로그램 전문가로 구성된 프로그램개발팀에서 최종 검토하여 확정하였으며, 신뢰도 검사는 초등학교 1개교와 중학교 2개교(각 1학급)의 CA시간을 이용한 프로그램 시범적용 과정 중에 실시하였다.

다음으로 효과분석은 7월 22일부터 24일까지 30명의 중학생을 대상으로 갈등해결캠프를 개최하는 과정에서 실시하였다. 이를 위한 캠프형 종합프로그램을 개발하여 적용하였으며, 프로그램 진행 전후 단일집단전후검사를 통하여 참여 학생들의 사전·사후 변화과정을 분석하였다. 총 29매의 설문지가 분석에 이용되었으며, SPSSWIN 11.5 버전을 이용하여 빈도분석, ANCOVA를 실시하였다

이러한 연구과정을 통하여 얻어진 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 청소년 갈등해결프로그램을 갈등해결 단위 프로그램, 학교CA수업용 갈등해결프로그램, 캠프형 종합 프로그램의 3분야로 나누어 개발하였다.

갈등해결 단위 프로그램은 갈등해결프로그램 구성요소를 바탕으로 자기존중프로그램, 갈등이해프로그램, 인간관계프로그램, 의사소통프로그램, 문제해결·의사결정 프로그램의 5개 영역에 각각 3개씩 총 15개의 단위 프로그램으로 구성되어 있다. 프로그램 구성은 병렬적 구조로 사용자가 상황에 맞게 자유롭게 선택하여 사용할 수 있게 구성하였다.

각 영역의 세부프로그램은 1)자기존중프로그램은 ①자신의 갈등해결유형 알아보기, ②뚜껑은 언제열리나, ③두개의 나, 2)갈등이해프로그램은 ①내가

생각하는 갈등은?, ②양파를 벗겨라!, ③갈등나무 그리기, 3)인간관계프로그램은 ①차이발견 빙고게임, ②변신파티, ③숨은그림찾기, 4)의사소통프로그램은 ①나의 대화능력은?, ②판청하기, ③상대방 칭찬하기, 5)문제해결·의사결정프로그램은 ①이럴때 이렇게, ②나라면 어떻게, ③우주선 불시착 등으로 구성하였다.

학교CA수업용 갈등해결프로그램은 시범실시 내용을 중심으로 회당 1시간 30분씩 총 7회로 나누어 프로그램을 운영할 수 있도록 하였다. 세부프로그램은 1회차: 평화적 갈등해결의 기초, 2회차: 갈등의 원인과 종류, 다양한 해결방법 이해하기, 3회차: 나의 갈등대응 유형, 4회차: 합리적 의사소통 I(듣기, 5회차: 편견다루기, 분노다루기, 6회차: 합리적 의사소통 II(말하기), 7회차: 갈등분석 및 실습(입장과 실익, 협상) 등이다. 캠프형 프로그램은 2박 3일 일정으로 프로그램을 구성하여 배치하였다.

둘째, 청소년 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 갈등해결유형과 갈등해결기초능력 조사도구를 개발하였다. 갈등해결유형 조사도구는 협력유형, 공격유형, 회피유형 각 5문항씩 총 15문항으로 구성하였고, 갈등해결기초능력 조사도구는 갈등이해능력, 자기이해능력, 인간관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 의사결정능력의 6가지 영역 각 3문항씩 18문항으로 구성하였다. 신뢰도 검사결과 갈등해결유형 조사도구는 Cronbach' α 계수가 협력유형 .77, 공격유형 .76, 회피유형 .50으로 확인되었고, 청소년 갈등해결기초능력 수준의 Cronbach' α 계수는 .91로 매우 신뢰할 만한 수준인 것으로 나타났다.

셋째, 청소년 갈등해결프로그램이 갈등해결유형 수준에 미치는 영향은 다음과 같았다. 협력유형, 공격유형, 회피유형 수준 각각에 대한 ANCOVA 결과 청소년 갈등해결프로그램은 청소년의 협력적인 갈등해결유형 수준을 통계적으로 유의미하게 향상시키는 것으로 나타났다. 또한 공격적인 갈등해결유형 수준과 회피적인 갈등해결유형 수준에는 영향을 미치지 않았다.

따라서 청소년 갈등해결프로그램을 통하여 청소년들은 갈등상황이 발생하였을 경우 갈등관계에 있는 상대방을 더욱 잘 이해하려 하고, 타협점을 찾으려 하며, 상대방과 함께 공동으로 갈등해결방안을 찾는 노력을 경주하며, 주위 사람들로부터 갈등상황을 극복하기 위한 다양한 조언을 들으려고 노력하는 등 협력적인 갈등해결 노력을 하는 것으로 나타났다.

넷째, 갈등해결프로그램이 갈등해결기초능력에 미치는 영향은 다음과 같았다. 갈등해결기초능력과 그 하위요소인 갈등이해능력, 자기이해능력, 인간관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 의사결정능력 각각에 대한 ANCOVA 결과 청소년 갈등해결프로그램은 갈등해결기초능력을 통계적으로 유의미하게 향상시키는 것으로 나타났다.

구체적으로 청소년 갈등해결프로그램은 갈등해결기초능력의 하위요소 중 갈등이해능력, 자기이해능력, 의사소통능력, 의사결정능력에 있어서 유의미한 향상을 가져왔고, 인간관계능력과 문제해결능력에 있어서는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않았다. 결론적으로 청소년 갈등해결프로그램을 통하여 청소년들의 갈등해결기초능력을 전반적으로 향상시킬 수 있다는 것을 알 수 있었다.

2. 정책제언

위와 같은 연구과정과 연구결과를 중심으로 청소년 갈등해결프로그램과 관련한 향후 정책과제를 제언하면 ① 특정 대상별 청소년 갈등해결프로그램 개발, ② 청소년 갈등해결프로그램 홍보와 보급, ③ 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영, ④ 청소년 갈등해결프로그램 전문가 양성, ⑤ 청소년 갈등해결프로그램 효과분석의 다양화 등이다. 이 정책과제들은 연구자가 연구수행 과정 중 만난 전문가의 진단과 요구, 현장 적용시 문제점 등을 토대로 작성한 것이다.

1) 특정 대상별 청소년 갈등해결프로그램 개발

- 1단계: 초·중·고·대학생용 전문화된 갈등해결프로그램 개발
- 2단계: 학년별 세분화된 갈등해결프로그램 개발

이 연구는 초등학교 고학년과 중학생을 중심 대상으로 하여 청소년 갈등해결프로그램을 개발하였고, 프로그램의 사용은 프로그램 이용 청소년전문가가 판단하여 선택하는 방법을 택하였다.

프로그램의 현장 적용에 있어서 전문가들은 한결같이 학령 및 학년별 차별화된 프로그램 개발의 필요성을 역설하였다. 이는 다양한 학년이나 학령이 함께 할 경우 프로그램 진행상의 어려움이 빈번하였고, 같은 프로그램을 다양한 학년이나 학령에 적용할 경우에도 어려움이 있음을 호소하였다.

따라서 대상별로 차별화된 프로그램의 개발이 필요하며 큰 폭으로 개발할 경우 초등학생용, 중학생용, 고등학생용, 대학생용으로 구분할 수 있고, 여유가 된다면 각각의 학년별로 더욱 세분화할 수도 있겠다. 프로그램의 개발에 있어서 발달단계별 특성과 상황을 고려해야 할 것이다.

2) 청소년 갈등해결프로그램 홍보와 보급

- 청소년 갈등해결프로그램 홍보 확대
- 청소년기관·시설·단체에 갈등해결프로그램을 보급
- 학교 선택과목 또는 필수이수과목으로 갈등해결프로그램 지정

갈등해결프로그램 효과분석에서 알 수 있는 바와 같이 갈등해결프로그램은 청소년의 갈등해결기초능력을 신장시켜주고 이 능력은 결국 성인기의 갈등을 슬기롭게 해결하는 밑바탕이 된다. 우리나라에는 이론적 배경에 나온 바와 같이 청소년을 대상으로 하는 갈등해결프로그램이 거의 없는 실정이다.

갈등해결전문가들은 공히 갈등을 슬기롭게 극복하는 평화로운 사회를 만들기 위해서는 청소년 갈등해결을 위한 프로그램의 확산이 필요함을 역설하고 있다.

갈등해결프로그램의 대폭적인 홍보와 함께 청소년기관·시설·단체에 갈등해결프로그램을 보급하고, 나아가서는 각 학교에 미국의 예와 같이 선택과목으로 갈등해결프로그램을 두거나, 1년에 몇 차례씩 반드시 이수하도록 하는 것도 좋은 방안이라 생각된다.

3) 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영

- 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영 및 예산과 프로그램 지원
- 16개 시·도에 갈등해결프로그램 전문기관 시범운영
- 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영 확대

현재 우리나라에는 청소년 갈등해결프로그램을 운영하는 전문기관이 거의 없다. 그나마 몇몇 갈등해결프로그램 운영 기관들은 예산상의 어려움, 제도

적 어려움, 전문가 부족 등 다양한 문제로 인하여 전문화된 갈등해결프로그램을 진행하기가 어려운 실정이다.

이러한 문제점들을 해결하기 위하여 청소년 갈등해결프로그램 전문기관을 지정하여 예산 및 프로그램을 지원하여야 한다. 전문기관의 지정은 청소년 기관·시설·단체 등의 희망을 받아 지정하며, 우선 16개 시도별 1곳씩 시범적으로 운영하고 이후 이를 확대하는 방향으로 추진하여야 한다. 지정된 전문기관은 의무적으로 갈등해결교육을 실시하여야 하며, 전문 평가기관에 의해 엄정한 평가를 통해 질적 개선을 이루어야 한다.

4) 청소년 갈등해결프로그램 전문가 양성

- 갈등해결프로그램 전문가양성 프로그램 운영
- 갈등해결 전문가 인증제 도입 및 전문가 인력풀 운영
- 교사 자격연수 등에 갈등해결교육 의무화 또는 과목 증설

청소년 갈등해결프로그램을 성공적으로 운영하기 위해서는 이 프로그램에 대한 전문적 지식과 소양을 갖춘 전문가의 양성이 절대적으로 필요하다. 이를 위해 첫째, 전문가양성 프로그램을 운영하여야 한다. 청소년 갈등해결 전문가가 절대적으로 부족하여 갈등해결프로그램을 운영하려는 기관이 있어도 강사마저 제대로 구하지 못하고 있다. 갈등해결 전문가는 프로그램 전문가, 교사, 학부모, 청소년 자신 등으로 분류할 수 있으며 각각의 특성에 맞는 프로그램을 개발·운영하여야 한다. 청소년 갈등해결전문가는 심리학, 사회학, 교육학 등 다양한 학문적 바탕이 있어야 하며, 이를 위한 전문적 교육과정이 필요하다.

둘째, 갈등해결 전문가 인증제 도입 및 전문가 인력풀 운영을 하여야 한다. 갈등해결 전문가의 전문성 강화와 인력풀의 확대를 위해 갈등해결 전문가 인증제도의 도입도 고려해 볼 수 있다. 갈등해결 전문가 인증제도는 분야별, 전문성 정도별로 여러 급을 두고 갈등해결센터나 정부에서 지정한 갈

등해결프로그램 전문기관에서 종합관리하게 하는 것이 필요하다. 이와 더불어 전문가 인력풀을 구성하여 갈등해결프로그램 현장인 전문기관과 학교 등에 서비스하는 것도 필요하다. 이러한 전문가 인력풀은 전문인력 강사풀과 자원봉사 인력풀로 나누어 구성·운영할 수 있다.

셋째, 실제로 갈등해결프로그램은 일선 학교의 CA시간 활용이 현실적이다. 따라서 교사 자격연수 등에 갈등해결교육 의무화 또는 과목 증설하여 운영함으로써 교사가 갈등해결 전문가가 되도록 하는 것이 효율적이다. 갈등해결 전문가를 양성하는 것도 중요하지만 교육현장의 교사나 학부모를 갈등해결교육 전문가로 양성하는 것도 제도적으로 필요하다. 학교 재량활동이나 CA시간을 이용하여 교사들이 학생들에게 갈등해결프로그램을 운영할 수 있도록 교사 자격연수 등에 갈등해결교육을 의무화 하거나 갈등해결에 관한 교과목을 포함하는 것도 유용하다. 이렇게 함으로써 기본적인 사항은 교사들이 교육하고 필요시 전문가 인력풀을 통해 전문적인 사항을 해결할 수 있다.

5) 청소년 갈등해결프로그램 효과분석의 다양화

- 갈등해결프로그램 효과분석 조사도구의 규격화
- 갈등해결프로그램 효과분석 방법 다양화

이 연구에서 청소년 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 도구를 개발하였다. 이 조사도구는 전문적인 통계적 지식을 가진 사람만이 이용할 수 있다. 따라서 갈등해결프로그램 효과분석을 갈등해결프로그램 운영 전문가가 쉽게 할 수 있도록 각종 성격검사지와 같이 규격화된 틀을 만들어 준다면 더욱 효과가 있을 것이다.

또한 이 연구에서는 조사를 통한 설문분석으로 효과분석을 수행하였지만 갈등해결프로그램 운영전문가들을 위한 다양한 효과분석 방법을 개발하여

보급할 필요가 있다. 앞의 양적 조사도구의 규격화와 더불어 질적 연구방법으로써 참여관찰법을 활용한 효과분석 과정을 제시해줄 필요가 있다. 갈등 해결프로그램 참여 청소년들의 변화를 관찰일지와 평가지를 통하여 효율적으로 점검하고 분석할 수 있는 방향을 제시해주는 것이 필요하다.

참 고 문 헌

- 강상무(1999). 심리극 집단상담이 청소년의 자아강도와 대인간 갈등해결방식에 미치는 영향. 고려대학교육대학원 석사학위논문.
- 갈등해결 전문가 훈련 프로그램 참가자(2001). 갈등해결 배우기이론, 방법, 적용. 서울: 평화를 만드는 여성회·자주평화통일민족회의·한국여성단체연합·미국친우봉사회(AFSC).
- 관악고등학교(2003). 민주시민교육 시범학교 운영보고서: 인권교육활성화를 통한 학교 공동체 구성원의 인권의식 신장. 서울:관악고등학교.
- 교육인적자원부(2003). 아름다운 학교 행복한 교실 만들기. 서울:인간사랑.
- 구본용 외(1994). 또래상담자 훈련프로그램 개발연구. 재단법인 청소년대화의 광장.
- 김경숙(1987). 부모와 청소년기 자녀사이의 갈등에 관한 연구. 관동대논문집 15집.
- 김중환(1981). 청년기에 있어서 갈등실태. 고려대학교 석사학위논문.
- 김진화(2001). 평생교육 프로그램개발론. 서울:교육과학사.
- 나은아(1995). 부모의 가정교육태도와 청소년의 갈등표출방법에 관한 연구. 성신여대교육대학원 석사학위논문.
- 로버트 해리스·이재영(2003). 갈등해결과 또래중재. 서울:한국 아나뱍티스트 출판사.
- 신효식·이경주(2001). 청소년자녀의 부모와의 갈등과 갈등표출방식. 대한가정학회지, 제39권 1호, pp. 29-38. 서울: 대한가정학회.
- 안병조(1984). 고등학교 학생에 있어서의 갈등실태에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.
- 유네스코청년원(1997). 연수프로그램 연구개발 보고서. 서울: 유네스코청년원.
- 이수원·박광엽(1992). 갈등관리훈련 프로그램, 대학생활연구(한양대학교, 학생생활연구소), 10, pp. 85-112.
- 이주옥(1994). 청소년 자녀와 부모의 갈등에 관한 질적 연구 : 갈등의 유형, 해석 및 그 해결방식을 중심으로. 연세대학교 박사학위논문.
- 이희경(1989). 역할놀이 집단상담을 통한 대인간 갈등해결방식의 변화. 한양대학교 석사학위논문.
- 전라북도교육청(2003). 중등장학자료: 체험활동중심 인성교육 프로그램. 전북: 전라북도 교육청.
- 정철영 외(2000). 직업기초능력 강화방안. 서울:교육인적자원부.
- 차경수(1986). 가정교육(Ⅰ)- 한국 가정교육의 방향과 과제 현대사회와 가족. 서울:

아산사회복지사업재단.

최해진(2004). 갈등의 구조와 전략. 서울: 두남.

최선남(1990). 청소년의 어머니와의 의사소통유형과 갈등표출방법에 관한 연구. 영남대학교 석사학위논문.

최창욱(2001). 청소년의 리더십생활기술과 관련변인에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문.

최창욱·권일남(2004). 청소년 갈등해결을 위한 정책방안. 서울:한국청소년개발원.

평화를만드는여성회 갈등해결센터(2003). 청소년을 위한 갈등해결 교육 교안집. 서울: (사)평화를만드는여성회.

한남제(1984). 한국도시가족연구. 서울: 일지사.

하윤영(2005). 통일교육에 대한 새로운 접근 - 갈등해결교육프로그램을 중심으로. 경남대학교 북한대학원 석사학위논문.

황정규(1986). 청소년지도와 가정교육, 평생교육과 가정교육. 서울: 정민사.

황정규(1986). 한국 학생의 스트레스 특징과 형식. 서울사범대학교 논총.

Alexander, K. L.(2000). *Prosocial behavior of adolescence in work and family life : empathy and conflict resolution strategies with parents and peers*. doctoral dissertation (Ph. D). Ohio State University.

Broadbear, B. C.(2000). *Evaluation of the second step curriculum for conflict resolution skills in preschool children from diverse parent household*. doctoral dissertation(Ph. D). Indiana University.

Covey, M. K., & Dengerink, H. A. (1984). *Development and validation of a measure of heterosocial conflict resolution ability*.

Crawford, D. & Bodine, R.(1996). *Conflict Resolution Education : A Guide to Implementing Programs in Schools, Youth-Serving Organizations, and Community and Juvenile Justice Settings*. U.S. Department of Justice and U.S. Department of Education.

Deen, M. Y.(2000). Differences in the Solution-Oriented Conflict Style of Selected Groups of 4-H Youth Development Volunteer Leaders. *Journal of Agricultural Extention* 38(1). [On-line] Available : <http://www.joe.org/joe/2000february/rb5.html>.

Deutsch, M.(1993). Educating for a peaceful world. *American Psychologist*, 48, pp. 510-517.

Filley, A. C.(1974). *Interpersonal conflict Resolution*. Glenview, Illinois : Scott, Foresman

- and Company.
- Inger, M.(1991). *Conflict resolution programs in schools*. ERIC clearinghouse on urban education. New York: U.S. Department of Education.
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W.(1977). Developing a forced -choice measure of conflict-handling behavior: The "MODE" instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37, pp. 309-325.
- Kreidler, W. J.(1984). *Creative Conflict Resoulution: More than 200 Activities for keeping Peace in Classroom K-6*. Glenview: GoodYear Books Press.
- Mayer, B.(2000). *The Dynamics of Conflict Resolution: A Practitioner's Guide*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Morris, J. C.(1996). *Self-perceived youth leadership and life skills development among Iowa 4-H member*. doctoral dissertation(Ph. D). Iowa State University.
- Montemayor, R.(1982). *The relationship between parent- adolescent conflict and the amount of time adolescents spend alone and with parents and peers*. Child Development.
- Petrone, L. M.(1999). *Conflict resolution training in relation to gender*. doctoral dissertation(Ph. D). Columbia University.
- Putnam, L. L., & Wilson, C. E.(1982). Communication strategies in organizational conflicts: Reliability and validity of a measurement scale. *Communication Yearbook*, 6, pp. 629-652.
- Rahim, M. A., & Magner, N. R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict; First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of Applied Psychology*, 80, pp. 122-132.
- Robbins, S. P.(1974). *Managing Organizational Conflict; A Nontraditional Approach*. Englewood Cliffs, N. J., Prentice- Hall, Inc.
- Rogenberg, M.(1965). *Society and adolescents self-image*. Princeton: Priceton University Press.
- Rubenstein, J. L. & Feldman, S. S.(1993). Conflict resolution behavior in adolescent boys: antecedents and adaptational correlates. *Journal of research on adolescence*, 3, pp. 41-66.
- Scott, D.(2003). *Social Competence. Program Outcomes for Youth*. [On-line] Available : http://ag.arizona.edu/fcr/fs/nowq/social_comp.html
- Seever, B. S., & Dormody, T. J.(1995). *Leadership Life Skills Development : Perceptions*

- of Senior 4-H Youth. *Journal of Agricultural Extension* 33(4). [On-line] Available : <http://www.joe.org/joe/1995august/rb1.html>.
- Smetana, J. G. (1989). Adolescents' and parents' reasoning about actual family conflict. *Child Development*, 60, pp. 1052-1067.
- Sternberg, R. J., & Dobson, M. D.(1987). Resolving interpersonal conflicts; An analysis of stylistic consistency. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 52, No. 4, pp 794-882.
- Straus, M. A.(1979). Measuring intrafamily conflict and violence: The conflict tactics (CT) scales. *Journal of Marriage and the Family*, 41, pp. 75-88.
- Thompson, N. A.(1999). *The impact of conflict resolution education on participating students and their families : a qualitative case study*. doctoral dissertation(Ph. D). Ohio state university.
- Thomas, K. W.(1983) Conflict and Conflict Management. In M. D. Dunnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Skokie, Ill.: Rand McNally.
- Van Slyck, M., Stern, M., & Zak-Place, J.(1996). Promoting optimal adolescent development through conflict resolution education, training, and practice: An innovative approach for counseling psychologists. *The Counseling Psychologist*, 24, pp. 433-461.
- Wilks, J. (1986). The relative importance of parents and friends in adolescent decision making. *Journal of Youth and Adolescence*, Vol. 15, No. 4, pp. 323-334.
- Wingenbach, G. J.(1995). *Self-perceived youth leadership and life skills development among Iowa FFA member*. doctoral dissertation(Ph. D), Iowa State University.

부 록

[부록1] 청소년 갈등해결프로그램 효과분석 설문지(사전조사용)

[부록2] 청소년 갈등해결프로그램 효과분석 설문지(사후조사용)

청소년 갈등해결 유형과 기초능력에 대한 설문지(사전조사)

안녕하세요.

청소년 갈등해결 유형과 기초능력에 대한 설문에 참여해 준
청소년 여러분에게 고마움을 전합니다.

이 설문지는 정답이 따로 있는 것은 아니고, 여러분이 생각
하시는 바를 솔직하게 체크하여 주시면 됩니다.

이 설문지의 결과는 오직 연구를 위해서만 사용될 것이며 다
른 용도로는 사용되지 않습니다. 또한, 설문지의 특성상 응답되지
않은 문항이 하나라도 존재하면 설문지로서의 가치가 없어지기
때문에 꼭 모든 문항에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

2005년 7월

연 구 자 : 최 창 욱(한국청소년개발원 부연구위원)
김 정 주(모든학교 체험활동연구소장)
조 영 희(평화여성회 갈등해결센터 팀장)

한국청소년개발원

(문의: 최창욱 박사, 02-2188-8807)

서울시 서초구 우면동 142 교총회관 9층 906-1호

I. 다음은 학생의 갈등해결 기초능력을 묻는 질문입니다. 잘 읽고 학생의 현재 생각을 솔직하게 답변해 주십시오. 한 문항도 빠짐없이 체크 하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	아주 그렇다
1	나는 어떤 일을 함에 있어 목표설정을 잘 한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 문제해결을 위해 많은 정보를 효과적으로 사용할 줄 안다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 사람에게 대단히 호의적이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 어떤 지식이든지 배울 자세가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 어떤 일을 행할 때 다른 사람의 요구를 잘 고려한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 사람에 대해 함에 있어 친근한 성품의 소유자다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 타인의 말을 주의깊게 듣는다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 나 이외의 다른 사람들도 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9	내 의견이 잘 받아들여지도록 분위기를 잘 조성한다.	①	②	③	④	⑤
10	나의 주장이나 생각을 다른 사람에게 명확히 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 일처리 과정에서 융통성을 발휘할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 다른 사람에 대한 나의 매너가 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 전적으로 나 자신에게 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 다른 사람만큼 가치있는 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 매사에 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 갈등은 누구에게나 생길 수 있는 자연스러운 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 갈등을 해결하는 여러 가지 방법을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 갈등이 생기면 이에 적극적으로 대처할 수 있는 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 학생의 갈등해결 유형에 대한 질문입니다. 학생의 생각을 솔직하게 답변해 주십시오. 한 문항도 빠짐없이 체크하여 주시기 바랍니다.

번호	다른 사람과 갈등이 생길 때, 나는.....	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	아주 그렇다
1	갈등에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.	①	②	③	④	⑤
2	그 사람을 무시한다.	①	②	③	④	⑤
3	그 사람에게 비꼬는 투로 말한다.	①	②	③	④	⑤
4	그 사람의 말을 듣고 이해하려고 한다.	①	②	③	④	⑤
5	조용히 마음속으로 화를 삭인다.	①	②	③	④	⑤
6	뭔가 타협점을 찾으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	그 사람에게 냉담한 태도를 취한다.	①	②	③	④	⑤
8	그 사람에게 화내고 그 자리를 벗어난다.	①	②	③	④	⑤
9	내 감정을 그 친구에게 좀처럼 말하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	말과 행동으로 그 사람의 감정을 상하게 한다.	①	②	③	④	⑤
11	그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
12	그 사람과 함께 새로운 해결방안을 찾는다.	①	②	③	④	⑤
13	여러 가지 조언을 들으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14	내 주장을 포기한다.	①	②	③	④	⑤
15	갈등해결을 위해 무엇을 할 지를 생각한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 학생의 개인적 사항에 대한 질문입니다. 한 문항도 빠
짐없이 기입 또는 체크하여 주십시오.

1. 성별? ___① 남성 ___② 여성

2. 연령? 만_____세

3. 학교 성적?

___① 하위권 ___② 중하위권 ___③ 중위권
___④ 중상위권 ___⑤ 상위권

4. 가정 형편?

___① 아주 못 산다. ___② 못 사는 편이다.
___③ 보통이다. ___④ 잘 사는 편이다.
___⑤ 아주 잘 산다.

끝까지 응답하여 주셔서 감사합니다.

마지막으로 빠진 문항이 없는지 체크하여 주시면
고맙겠습니다.

청소년 갈등해결 유형과 기초능력에 대한 설문지(사후조사)

안녕하세요.

청소년 갈등해결 유형과 기초능력에 대한 설문에 참여해 준
청소년 여러분에게 고마움을 전합니다.

이 설문지는 정답이 따로 있는 것은 아니고, 여러분이 생각
하시는 바를 솔직하게 체크하여 주시면 됩니다.

이 설문지의 결과는 오직 연구를 위해서만 사용될 것이며 다
른 용도로는 사용되지 않습니다. 또한, 설문지의 특성상 응답되지
않은 문항이 하나라도 존재하면 설문지로서의 가치가 없어지기
때문에 꼭 모든 문항에 대하여 응답하여 주시기 바랍니다.

2005년 7월

연 구 자 : 최 창 욱(한국청소년개발원 부연구위원)
김 정 주(모든학교 체험활동연구소장)
조 영 희(평화여성회 갈등해결센터 팀장)

한국청소년개발원

(문의: 최창욱 박사, 02-2188-8807)

서울시 서초구 우면동 142 교총회관 9층 906-1호

I. 다음은 학생의 갈등해결 기초능력을 묻는 질문입니다. 잘 읽고 학생의 현재 생각을 솔직하게 답변해 주십시오. 한 문항도 빠짐없이 체크 하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	아주 그렇다
1	나는 갈등은 누구에게나 생길 수 있는 자연스러운 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 갈등을 해결하는 여러 가지 방법을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 나 이외의 다른 사람들도 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 갈등이 생기면 이에 적극적으로 대처할 수 있는 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 다른 사람만큼 가치있는 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 사람에 대한 나의 매너가 좋다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 다른 사람에게 대단히 호의적이다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 다른 사람을 대함에 있어 친근한 성품의 소유자다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 매사에 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 문제해결을 위해 많은 정보를 효과적으로 사용할 줄 안다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 어떤 일을 함에 있어 목표설정을 잘 한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 어떤 일을 행할 때 다른 사람의 요구를 잘 고려한다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 어떤 지식이든지 배울 자세가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 일처리 과정에서 융통성을 발휘할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 전적으로 나 자신에게 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 타인의 말을 주의깊게 듣는다.	①	②	③	④	⑤
17	나의 주장이나 생각을 다른사람에게 명확히 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
18	내 의견이 잘 받아들여지도록 분위기를 잘 조성한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 학생의 갈등해결 유형에 대한 질문입니다. 학생의 생각을 솔직하게 답변해 주십시오. 한 문항도 빠짐없이 체크하여 주시기 바랍니다.

번호	다른 사람과 갈등이 생길 때, 나는.....	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	아주 그렇다
1	갈등에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.	①	②	③	④	⑤
2	갈등해결을 위해 무엇을 할 지를 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
4	그 사람과 함께 새로운 해결방안을 찾는다.	①	②	③	④	⑤
5	그 사람에게 냉담한 태도를 취한다.	①	②	③	④	⑤
6	그 사람에게 비꼬는 투로 말한다.	①	②	③	④	⑤
7	그 사람에게 화내고 그 자리를 벗어난다.	①	②	③	④	⑤
8	그 사람을 무시한다.	①	②	③	④	⑤
9	그 사람의 말을 듣고 이해하려고 한다.	①	②	③	④	⑤
10	내 감정을 그 친구에게 좀처럼 말하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
11	내 주장을 포기한다.	①	②	③	④	⑤
12	말과 행동으로 그 사람의 감정을 상하게 한다.	①	②	③	④	⑤
13	뭔가 타협점을 찾으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
14	여러 가지 조언을 들으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
15	조용히 마음속으로 화를 삭인다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 학생의 개인적 사항에 대한 질문입니다. 한 문항도 빠
짐없이 기입 또는 체크하여 주십시오.

1. 성별? ___① 남성 ___② 여성

2. 연령? 만_____세

3. 학교 성적?

___① 하위권 ___② 중하위권 ___③ 중위권
___④ 중상위권 ___⑤ 상위권

4. 가정 형편?

___① 아주 못 산다. ___② 못 사는 편이다.
___③ 보통이다. ___④ 잘 사는 편이다.
___⑤ 아주 잘 산다.

끝까지 응답하여 주셔서 감사합니다.

마지막으로 빠진 문항이 없는지 체크하여 주시면
고맙겠습니다.

연구에 도움을 주신 분들

◆ 집 필 진 ◆

박수선 평화를만드는여성회 갈등해결센터 · 소장

박정배 동의대학교 · 시간강사

여혜숙 평화를만드는여성회 갈등해결센터 · 청소년교육팀원

◆ 자 문 진 ◆

김보정 수택초등학교 · 교사

김용희 덕원중학교 · 교사

김정대 한국청소년수련시설협회 · 회장

이경혜 성덕여자중학교 · 교사

정효진 국무총리 청소년위원회 · 전문위원

하윤영 신목중학교 · 교사

◆ 연구협력기관 ◆

평화를만드는여성회 갈등해결센터 (갈등해결 리더십 캠프)

덕원중학교 (CA 현장적용)

수택초등학교 (CA 현장적용)

신목중학교 (CA 현장적용)

2005년 한국청소년개발원 간행물 안내

■ 기관고유과제

- 05-R01 청소년 문화예술활동 활성화 방안 연구 / 맹영임 · 김민 · 임경희
- 05-R02 청소년 매니아 문화의 실태와 정책 과제 / 조혜영 · 김종길
- 05-R03 청소년지도사 근로실태 및 전문화 방안 연구 / 길은배 · 이미리 · 문성호
- 05-R04 청소년활동 프로그램 평가시스템 개발 및 운영방안 연구 / 김경화 · 조용하
- 05-R05 청소년정책과 학교교육정책의 연계 · 협력 방안 연구 / 이민희 · 임지연 · 김흥주 · 주동범
- 05-R06 국제청소년교류활동 평가체계 및 모형 개발 / 오해섭 · 김진화
- 05-R07 청소년 갈등해결 프로그램 개발 및 효과연구 / 최창욱 · 김정주 · 조영희
- 05-R08 청소년 복지정책 현황 및 개선 방안 연구 / 김경준 · 최인재 · 조흥식 · 이용교 · 정익중 · 이상균
- 05-R08-1 외국의 청소년복지정책 / 김경준 · 최인재 · 김창초 · 주재현 · 윤혜순 · 김문섭
- 05-R09 특별지원 청소년을 위한 멘토링 프로그램 운영지침서 개발 연구 / 이해연 · 조아미 · 박현선
- 05-R10 청소년 보호정책 실태와 발전 방안 / 윤철경 · 박병식 · 김현주 · 이봉주 · 김성경
- 05-R10-1 영국, 독일, 프랑스의 청소년보호관련 법제와 정책 자료집 / 윤철경 · 장해영
- 05-R11 청소년보호시설 · 단체의 역할 정립방안 연구 / 이춘화 · 방은령 · 윤옥경
- 05-R12 한국 청소년 패널조사(KYPS) III : 조사개요보고서 / 이경상 · 백혜정
- 05-R12-1 청소년 아르바이트 참여경험의 실태 및 학교부적응 관련 효과 / 이경상 · 유성렬 · 박창남
- 05-R12-2 청소년비행의 상습화현상에 관한 연구 / 이경상 · 이순래 · 박철현
- 05-R12-3 초등학교생의 문제행동에 영향을 미치는 부모관련 변인 및 자아관련 변인에 관한 연구 / 백혜정 · 황혜정
- 05-R13 청소년개발지표 연구II: 측정도구 개발을 중심으로 / 김현철 · 김신영 · 김진호 · 송병국 · 임성택 · 임영식
- 05-R14 청소년 정보화 정책 개선방안 연구 / 박영균 · 성윤숙 · 권기창 · 이수진 · 이인호
- 05-R14-1 청소년 정보복지 현황 및 개선방안 연구 / 박영균 · 성윤숙 · 권기창
- 05-R14-2 청소년의 정보이용 활성화 정책 연구 / 박영균 · 성윤숙 · 이수진
- 05-R14-3 청소년 개인정보 보호정책 / 박영균 · 성윤숙 · 이인호

■ 협동연구

- 경제 · 인문사회연구회 협동연구 총서 05-16-01 청소년 문제행동 종합대책 연구III : 청소년유해업소, 유해매체, 유해행위, 법 · 행정 · 제도환경, 외국정책 사례를 중심으로 / 김영한 · 이명진 · 이승현 (자체번호 05-R15)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구 총서 05-16-02 청소년 유해업소 개선대책 연구 / 유진이 · 김영인 · 류중석 · 신현숙 (자체번호 05-R16)
- 경제 · 인문사회연구회 협동연구 총서 05-16-03 청소년 유해매체 개선대책 연구 : 인터넷 유해요인과 개인 · 환경적 보호요소를 중심으로 / 서정아 · 김영희 · 김서연 (자체번호 05-R17)

경제·인문사회연구회 협동연구 총서 05-16-04 청소년 유해행위 개선대책 연구 : 청소년 성관련 문제행
동의 보호요인 탐색과 처치방안 / 한상철·김남선·이수연·이미연·최성열 (자체번호 05-R18)
경제·인문사회연구회 협동연구 총서 05-16-05 청소년 유해환경 개선을 위한 법·제도적 대책 연구 /
최인섭·강석구·김혜경 (자체번호 05-R19)

■ 수시과제

05-R20 문화콘텐츠 창작을 위한 창의적 문화교육 방안 연구 / 서동훈·김효정
05-R21 디지털시대 청소년의 가치관과 행동양식 / 이각범·황상민·조은·김옥순·배영자·강원택·유성경
05-R22 청소년의 자율성과 창의성 계발을 위한 부모교육 방안 연구 / 한정란·이성호·강승혜·김미옥·
김은정·김혜수·박정화
05-R23 고교생의 생활의식과 친구관계에 대한 국제비교 연구 / 김현철

■ 용역과제

05-R30 제주도 청소년문화특화프로그램 개발 연구 / 김진호·최창욱
05-R31 제주도 청소년들의 여가문화실태 및 요구조사 / 김진호·최창욱
05-R32 청소년정책 비전과 주요 추진과제 / 이민희·김진호·최창욱·강일규·강정석·김은경·김흥주·
김현철·성운숙·최인재
05-R33 청소년대상 성범죄자 신상공개자료 분석 연구 / 김영한·이춘화
05-R34 농어촌 청소년복지정책 평가 및 프로그램 개발 / 김경준·오해섭·김진모
05-R35 동북아 청소년문화공동체 형성을 위한 청소년교류 인프라 구축 / 오해섭·윤철경
05-R36 청소년위원회 BPR/ISP 구축 / 성운숙·백혜정·김신영·윤경원·최봉학·박흥표·정병진
05-R37 청소년의 조기유학 결정과정과 적응, 초국가적 가족관계 형성에 관한 연구 / 조혜영·이경상·
최원기·Nancy Abelman
05-R38 오늘의 청소년 (Korean Youth of Today) / 박영균·김진호
05-R39 국립중앙청소년수련원 청소년지도자 연수교육과정 및 운영에 관한 연구 / 맹영임·박옥식·전명기
05-R40 청소년 인권정책 기본 방향 연구 / 김경준·이춘화·최창욱·이용교
05-R41 2005 청소년백서 / 박영균·김현철
05-R42 사회갈등해소를 위한 민간인프라 구축 현황 및 방안 / 최인재·최창욱·반홍식·박수선
05-R43 청소년 문제행동의 사회적 비용구조 분석 연구 / 김경화·권해수·김혜영·박정선·박철현·
이지연·장승욱·정슬기·황규희
05-R44 청소년방과후 활동 프로그램 운영모델 개발 연구 / 맹영임·길은배·김정주·김홍원·전명기
05-R45 청소년인권 실태 조사 연구 / 길은배·이미리·이용교·임영식
05-R46 청소년지도사 자격검정 과목 출제지침서 / 이춘화·김영한
05-R47 2005년 특성화수련거리·자연재해 예방 및 대처훈련 / 임지연·민성환·신명철

- 05-R48 위기청소년 지원시설과 지원정책 현황 및 사회안전망 구축을 위한 정책방안 연구 / 윤철경 · 이혜연 · 서정아 · 윤경원 · 이봉주 · 양미진
- 05-R49 청소년육성기금 지원사업평가 / 김경화 · 김현철 · 이경상 · 조혜영 · 최인재
- 05-R50 청소년육성기금 지원사업평가 2 - 공모사업성과평가 / 김경화 · 조혜영 · 최인재
- 05-R51 2005 서울시청소년활동프로그램 운영평가 / 김현철 · 백혜정 · 성운숙

■ 세미나 및 워크숍 자료집

- 05-S01 「새로운 통합 청소년 정책비전 및 정책과제 토론회」 청소년위원회 공동주최 (3. 16)
- 05-S02 「새로운 청소년 정책비전과 정책과제 공청회」 청소년위원회 공동주최 (3. 30)
- 05-S03 「2006년도 고유연구사업과제 발굴 · 선정을 위한 워크숍」 (3. 22)
- 05-S04 「청소년유형별 복지현황과 과제」 (7. 14)
- 05-S05 「청소년 문제행동 종합대책 III」 (9. 2)
- 05-S06 「청소년 문화예술활동 활성화 방안」 (9. 23)
- 05-S06-1 「외국의 청소년 문화예술활동」 (9. 23)
- 05-S07 「청소년정책과 학교교육정책의 연계 · 협력 방안」 (10. 11)
- 05-S08 국제심포지엄 「위기청소년 지역사회 안전망 구축 : 국제적 동향 및 정책과제(Building a Community-based Safety Net for Youths at Risk)」 청소년위원회 · OECD 공동주최 (10. 11)
- 05-S09 「갈등해결 관련 민간인프라 구축현황 및 향후과제」 (10. 22)
- 05-S10 「청소년 문제행동 종합대책 III」 (11. 4)
- 05-S11 「청소년 인권정책 방향 설정을 위한 워크숍」 (11. 8)
- 05-S12 정책포럼 「서울특별시 청소년정책 전문가 포럼」 서울특별시 공동주최 (11. 11)
- 05-S13 「청소년 문제행동의 사회적 비용구조분석 연구」 (11. 11)
- 05-S14 「청소년 갈등해결 리더십 캠프」 자료집 (7. 22-24)
- 05-S15 학술세미나 「디지털 시대의 청소년가치관과 행동양식」 한국정보사회학회 공동주최 (11. 22)
- 05-S16 「청소년 정보화정책 비전과 추진과제」 (11. 23)
- 05-S17 「청소년 조기유학 결정과정과 적응, 초국가적 가족관계 연구」 워크숍 (11. 25)
- 05-S18 해외학자 초청 워크숍 「College Dispositions : Chicagoland Korean America」 (6. 23)
- 05-S19 해외청소년기관 초청 정책 세미나 「중국의 사회변화와 청소년」 (7. 12)
- 05-S20 「청소년 보호정책의 대안 탐색 : 위기청소년 보호와 유해환경 개선대책」 (9. 15)
- 05-S21 국정과제 청소년분야 집중토론회 「향후 10년 청소년정책의 비전과 정책과제」 경제 · 인문사회 연구회 · 한양대 교육문제연구소 공동주최 (10. 6)
- 05-S22 OECD 전문가회의 「Policies for Youth at Risk and Community-based Partnership in Korea」 (10. 10-11)
- 05-S23 「청소년 인권정책 기본계획 수립을 위한 공청회」 (12. 6)
- 05-S24 「한국청소년개발원 산 · 학 · 연 정책협의회」 (12. 15-17)
- 05-S25 전문가 포럼 「또띠와 함께하는 청소년교육과 문화」 경기도문화의전당 · 한양대 교육문제연구소 공동주최 (12. 20)
- 05-S26 「제2회 한국청소년패널 학술대회」 (12. 23)

■ 연구수행 자료집

05-M00 2004 연구성과 모음집 / 연구기획팀

05-M01 2005년도 고유과제 실행계획서 모음 / 연구기획팀

05-M02 2005년도 고유과제 중간보고서 모음 (전6권) / 연구기획팀

05-M03 청소년육성기금사업 평가 「평가편람」 / 김경화

■ 학술지

「한국청소년연구」 제16권 1호 (통권 제41호) / 연구정보지원팀

「한국청소년연구」 제16권 2호 (통권 제42호) / 연구정보지원팀

■ 청소년지도총서

청소년지도총서① 「청소년정책론」

청소년지도총서② 「청소년수련활동론」

청소년지도총서③ 「청소년지도방법론」

청소년지도총서④ 「청소년문제론」

청소년지도총서⑤ 「청소년교류론」

청소년지도총서⑥ 「청소년환경론」

청소년지도총서⑦ 「청소년심리학」

청소년지도총서⑧ 「청소년인권론」

청소년지도총서⑨ 「청소년상담론」

청소년지도총서⑩ 「청소년복지론」

청소년지도총서⑪ 「청소년문화론」

청소년지도총서⑫ 「청소년프로그램개발 및 평가론」

청소년지도총서⑬ 「청소년 봉사활동 및 동아리활동론」

청소년지도총서⑭ 「청소년기관운영론」

청소년지도총서⑮ 「청소년육성법규와 행정론」

■ 한국청소년개발원 문고

한국청소년개발원 문고 01 「좋은교사와 제자의 만남」

한국청소년개발원 문고 02 「행복한 십대 만들기 10가지」

한국청소년개발원 문고 03 「집나간 아이들 - 독일 청소년 중심」

한국청소년개발원 문고 04 「청소년학 용어집」

연구보고 05-R07

청소년 갈등해결프로그램 개발 및 효과연구

인 쇄 2005년 12월 3일

발 행 2005년 12월 5일

발행처 **한국청소년개발원**

서울특별시 서초구 우면동 142

발행인 배 규 한

등 록 1993. 10. 23 제 21-500호

인쇄처 (주) 경성 전화 (02)503-3223 대표 유채란

사전 승인없이 보고서 내용의 무단전재·복제를 금함.

구독문의 : (02) 2188-8844(연구정보지원팀)

ISBN 89-7816-507-2

청소년 갈등해결프로그램 개발 및 효과연구

책임연구원 : 최창욱(한국청소년개발원 · 부연구위원)

공동연구원 : 김정주(모든학교 체험활동연구소 · 소장)

조영희(평화여성회 갈등해결센터 · 팀장)

연구보조원 : 김경진(한국청소년개발원 · 위촉연구원)

한 국 청 소 년 개 발 원

연구 요약

이 연구의 목적은 청소년 갈등해결프로그램을 개발하고, 실제 현장에 적용하여 그 효과를 분석하는 것이다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 이 연구는 다음과 같은 방법으로 추진되었다.

첫째, 갈등해결프로그램의 필요성과 갈등해결프로그램에 대한 다양한 이론적 조망을 위하여 관련 선행연구를 분석하였다. 주요 분석방법은 문헌연구이며, 주로 국내외 학위논문, 단행본, 인터넷 자료를 분석에 활용하였다.

둘째, 실제 갈등해결프로그램의 적용 현황을 확인하고, 갈등해결프로그램의 주요 내용을 파악하기 위하여 사례분석을 실시하였다.

셋째, 청소년 갈등해결프로그램을 개발하였다. 청소년 갈등해결프로그램 내용 분석 결과와 전문가로 구성된 프로그램개발팀 운영을 통하여 갈등해결 프로그램 필수 구성요소를 확정하고 이에 기반하여 현장 적용성을 감안한 갈등해결프로그램을 개발하였다.

넷째, 청소년 갈등해결프로그램의 효과분석을 실시하였다. 이를 위하여 갈등해결유형 조사도구와 갈등해결기초능력 조사도구를 개발하였다. 효과분석은 7월 22일부터 24일까지 30명의 중학생을 대상으로 갈등해결캠프를 개최하는 과정에서 실시하였다. 이를 위한 캠프형 종합프로그램을 개발하여 적용하였으며, 프로그램 진행 전후 단일집단전후검사를 통하여 참여 학생들의 사전·사후 변화과정을 분석하였다. 총 29매의 설문지가 분석에 이용되었으며, SPSSWIN 11.5 버전을 이용하여 빈도분석, ANCOVA를 실시하였다.

이러한 연구과정을 통하여 얻어진 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 청소년 갈등해결프로그램을 갈등해결 단위 프로그램, 학교CA수업용 갈등해결프로그램, 캠프형 종합 프로그램의 3분야로 나누어 개발하였다. 갈

등해결 단위 프로그램은 갈등해결프로그램 구성요소를 바탕으로 자기존중프로그램, 갈등이해프로그램, 인간관계프로그램, 의사소통프로그램, 문제해결·의사결정 프로그램의 5개 영역에 각각 3개씩 총 15개의 단위 프로그램으로 구성되어 있다. 프로그램 구성은 병렬적 구조로 사용자가 상황에 맞게 자유롭게 선택하여 사용할 수 있게 구성하였다. 학교CA수업용 갈등해결프로그램은 시범실시 내용을 중심으로 회당 1시간 30분씩 총 7회로 나누어 프로그램을 운영할 수 있도록 하였다. 캠프형 프로그램은 2박 3일 일정으로 프로그램을 구성하여 배치하였다.

둘째, 청소년 갈등해결프로그램 효과분석을 위한 갈등해결유형과 갈등해결기초능력 조사도구를 개발하였다. 갈등해결유형 조사도구는 협력유형, 공격유형, 회피유형 각 5문항씩 총 15문항으로 구성하였고, 갈등해결기초능력 조사도구는 갈등이해능력, 자기이해능력, 인간관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 의사결정능력의 6가지 영역 각 3문항씩 18문항으로 구성하였다. 신뢰도 검사결과 갈등해결유형 조사도구는 Cronbach' α 계수가 협력유형 .77, 공격유형 .76, 회피유형 .50으로 확인되었고, 청소년 갈등해결기초능력 수준의 Cronbach' α 계수는 .91로 나타났다.

셋째, 청소년 갈등해결프로그램이 갈등해결유형 수준에 미치는 영향은 다음과 같았다. 협력유형, 공격유형, 회피유형 수준 각각에 대한 ANCOVA 결과 청소년 갈등해결프로그램은 청소년의 협력적인 갈등해결유형 수준을 통계적으로 유의미하게 향상시키는 것으로 나타났다.

넷째, 갈등해결프로그램이 갈등해결기초능력에 미치는 영향은 다음과 같았다. 갈등해결기초능력과 그 하위요소인 갈등이해능력, 자기이해능력, 인간관계능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 의사결정능력 각각에 대한 ANCOVA 결과 청소년 갈등해결프로그램은 갈등해결기초능력을 통계적으로 유의미하게 향상시키는 것으로 나타났다.

위와 같은 연구과정과 연구결과를 중심으로 청소년 갈등해결프로그램과 관련한 향후 정책과제를 제언하면 ① 특정 대상별 청소년 갈등해결프로그램

개발, ② 청소년 갈등해결프로그램 홍보와 보급, ③ 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영, ④ 청소년 갈등해결프로그램 전문가 양성, ⑤ 청소년 갈등해결프로그램 효과분석의 다양화 등이다. 이 정책과제들은 연구자가 연구수행 과정 중 만난 전문가의 진단과 요구, 현장 적용시 문제점 등을 토대로 제시한 것이다.

■ 특정 대상별 청소년 갈등해결프로그램 개발

- 1단계: 초·중·고·대학생용 전문화된 갈등해결프로그램 개발
- 2단계: 학년별 세분화된 갈등해결프로그램 개발

■ 청소년 갈등해결프로그램 홍보와 보급

- 청소년 갈등해결프로그램 홍보 확대
- 청소년기관·시설·단체에 갈등해결프로그램을 보급
- 학교 선택과목 또는 필수이수과목으로 갈등해결프로그램 지정

■ 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영

- 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영 및 예산과 프로그램 지원
- 16개 시·도에 갈등해결프로그램 전문기관 시범운영
- 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영 확대

■ 청소년 갈등해결프로그램 전문가 양성

- 갈등해결프로그램 전문가양성 프로그램 운영
- 갈등해결 전문가 인증제 도입 및 전문가 인력풀 운영
- 교사 자격연수 등에 갈등해결교육 의무화 또는 과목 증설

■ 청소년 갈등해결프로그램 효과분석의 다양화

- 갈등해결프로그램 효과분석 조사도구의 규격화
- 갈등해결프로그램 효과분석 방법 다양화

목 차

I. 서 론	
1. 연구의 필요성과 목적	3
2. 연구의 내용과 방법	5
II. 이론적 배경	
1. 청소년 갈등해결프로그램의 필요성	11
2. 청소년 갈등해결프로그램 현황	15
3. 청소년 갈등해결프로그램 구성요소	21
4. 청소년 갈등해결프로그램 효과	29
III. 청소년 갈등해결프로그램 개발	
1. 청소년 갈등해결프로그램 개발과정	35
1) 1단계: 갈등해결프로그램 개발팀 구성·운영	35
2) 2단계: 갈등해결프로그램 구성요소 확정	35
3) 3단계: 갈등해결프로그램 내용선정	36
4) 4단계: 갈등해결프로그램 설계	36
5) 5단계: 청소년 갈등해결프로그램(안) 개발	36
6) 6단계: 갈등해결프로그램 현장적용	37
7) 7단계: 청소년 갈등해결 캠프 개최	38
8) 8단계: 청소년 갈등해결프로그램 개발 완료	40
2. 갈등해결프로그램 매뉴얼	40
IV. 청소년 갈등해결프로그램 효과분석	
1. 갈등해결프로그램 효과분석 개요	121
2. 갈등해결프로그램 효과분석 조사도구	121
1) 갈등해결유형 조사도구	122
2) 갈등해결기초능력 조사도구	123
3. 조사도구의 타당도와 신뢰도	127

4. 효과분석 결과 및 해석	128
1) 분석대상자의 일반적 특성	128
2) 갈등해결프로그램이 갈등해결유형 수준에 미치는 영향	129
3) 갈등해결프로그램이 갈등해결기초능력에 미치는 영향	133
V. 요약, 결론 및 정책제언	
1. 요약 및 결론	143
2. 정책제언	147
1) 특정 대상별 청소년 갈등해결프로그램 개발	147
2) 청소년 갈등해결프로그램 홍보와 보급	148
3) 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정·운영	148
4) 청소년 갈등해결프로그램 전문가 양성	149
5) 청소년 갈등해결프로그램 효과분석의 다양화	150
참고문헌	152

표 목차

<표Ⅱ-1> 갈등해결 전문가 훈련 프로그램 워크숍 내용	16
<표Ⅱ-2> 『아름다운 학교, 행복한 교실 만들기』 주제구성	17
<표Ⅱ-3> 중등학교 인성교육을 통한 갈등해결교육	18
<표Ⅱ-4> 8대 인성덕목 중 갈등해결하기의 실천덕목과 지도 목적	19
<표Ⅱ-5> Kreidler의 갈등해결교육프로그램 구성요소	21
<표Ⅱ-6> 일리노이 갈등해결연구소의 중재자 교육 6단계	22
<표Ⅱ-7> 뉴저지주 고등학교 갈등해결프로그램 구성요소	24
<표Ⅱ-8> 관악고등학교 갈등해결프로그램 구성요소	25
<표Ⅱ-9> 갈등해결의 4단계(WISE)	26
<표Ⅱ-10> 유네스코청년원 갈등해결프로그램 구성요소	27
<표Ⅲ-1> 갈등해결프로그램 구성요소와 주요 내용	36
<표Ⅲ-2> 갈등해결 캠프 제1일차 프로그램(7월 22일)	38
<표Ⅲ-3> 갈등해결 캠프 제2일차 프로그램(7월 23일)	39
<표Ⅲ-4> 갈등해결 캠프 제3일차 프로그램(7월 24일)	39
<표Ⅳ-1> 갈등해결유형 조사도구	122
<표Ⅳ-2> 갈등이해능력 조사도구	124
<표Ⅳ-3> 자기이해능력 조사도구	124
<표Ⅳ-4> 인간관계능력 조사도구	125
<표Ⅳ-5> 의사소통능력 조사도구	125
<표Ⅳ-6> 문제해결능력 조사도구	126
<표Ⅳ-7> 의사결정능력 조사도구	126
<표Ⅳ-8> 분석대상 청소년의 일반적 특성	128
<표Ⅳ-9> 협력유형 수준 평균변화	129
<표Ⅳ-10> 갈등해결프로그램에 따른 협력유형 수준의 ANCOVA 결과	130
<표Ⅳ-11> 공격유형 수준 평균변화	130
<표Ⅳ-12> 갈등해결프로그램에 따른 공격유형 수준의 ANCOVA 결과	131

<표IV-13> 회피유형 수준 평균변화	131
<표IV-14> 갈등해결프로그램에 따른 회피유형 수준의 ANCOVA 결과	132
<표IV-15> 갈등해결기초능력 평균변화	133
<표IV-16> 갈등해결프로그램에 따른 갈등해결기초능력의 ANCOVA 결과	134
<표IV-17> 갈등이해능력 평균변화	134
<표IV-18> 갈등해결프로그램에 따른 갈등이해능력의 ANCOVA 결과	135
<표IV-19> 자기이해능력 평균변화	135
<표IV-20> 갈등해결프로그램에 따른 자기이해능력의 ANCOVA 결과	136
<표IV-21> 인간관계능력 평균변화	136
<표IV-22> 갈등해결프로그램에 따른 인간관계능력의 ANCOVA 결과	137
<표IV-23> 의사소통능력 평균변화	137
<표IV-24> 갈등해결프로그램에 따른 의사소통능력의 ANCOVA 결과	138
<표IV-25> 문제해결능력 평균변화	138
<표IV-26> 갈등해결프로그램에 따른 문제해결능력의 ANCOVA 결과	139
<표IV-27> 의사결정능력 평균변화	139
<표IV-28> 갈등해결프로그램에 따른 의사결정능력의 ANCOVA 결과	140