

I. 서론

1. 연구의 목적 및 필요성
2. 연구내용 및 방법

I. 서 론

1. 연구의 목적 및 필요성

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 간주되어져 왔다(Deen, 2000). 하지만 갈등과 갈등해결(conflict resolution)에 대한 연구를 수행하는 많은 학자들은 갈등은 인관관계의 질적수준향상과 개인의 발달에 대한 잠재성을 갖고 있으며, 효과적인 갈등해결은 오히려 긍정적인 인간관계의 형성, 창조적인 문제해결, 조직의 응집력 강화와 밀접한 관련이 있다는 사실들을 밝혀내었다(van Slyck, Stern, & Zak-Place, 1996; Scott, 2003).

갈등이 생산적인 결과를 가져오느냐 아니면 비생산적인 결과를 가져오느냐는 그 갈등을 어떻게 해결하는가에 달려있다. 특히 청소년기는 갈등해결능력을 학습하기 위한 가장 좋은 시기이며, 청소년기에 습득한 갈등해결기술들은 성인기의 갈등을 성공적으로 해결하는 데 있어서 기초가 된다(Alexander, 2000).

청소년 갈등해결에 대한 국내연구들은 가족학을 중심으로 한 부모와의 갈등과 갈등표출방식에 대한 연구들과 심리학을 중심으로 한 청소년의 심리적 갈등실태에 대한 연구들이 주류를 이루어 왔다. 반면에 실제 청소년들이 활동하는 장인 학교, 가정, 또래집단의 교사, 부모, 친구와의 대인간 갈등(interpersonal conflict) 실태와 갈등해결유형에 대한 연구는 활발하게 이루어지지 않았다.

우리나라는 현재 사회 전반에 걸쳐 지역간, 계층간, 세대간, 직장내외 동료간, 그 외 여러 가지의 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 있을 것이다.

미국의 경우 그 이전에도 왕성하였지만, 1999년 클린턴 대통령이 사회적 갈등해결을 위한 청소년의 갈등해결능력 학습을 강조한 이후 미국 전역의 약 5,000개의 학교들에 갈등해결프로그램을 보급하여 운영하고 있으며 그 효과도 상당한 것으로 나타났다(Thompson, 1999). 이는 청소년기부터 갈등해결능력을 향상시키는 것이 필요함을 인지하고, 학교교육 중심의 갈등해결프로그램에 청소년들이 적극적으로 참여하여 효과적인 갈등해결능력을 함양함으로써 장차 성인이 되어서도 이러한 능력을 바탕으로 갈등을 효과적으로 해결하여왔기 때문이다(Petrone, 1999; Thompson, 1999).

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

이를 위해서는 갈등해결에 대한 심층적인 기초연구 즉, 청소년갈등의 원천(source) 분석, 청소년의 갈등해결유형 분석, 청소년의 갈등해결프로그램에 대한 요구분석 등이 수행되어야 하며, 이를 바탕으로 갈등해결프로그램을 개발하고, 또한 이를 적용하고 그 효과를 평가, 피드백하는 과정이 필연적으로 동반되어야 한다.

따라서 이 연구는 청소년들의 갈등해결 능력 향상에 필수적인 청소년 갈등해결프로그램을 개발하기 위한 전 단계로서 청소년

년의 갈등해결유형 실태와 개선방안을 제시하고자 한다. 이를 위하여 청소년갈등해결에 대한 개념과 선행연구를 고찰하고, 청소년갈등의 원천을 파악하며, 청소년 갈등해결유형을 분석하고, 청소년의 특성과 갈등해결유형과의 관계를 분석하고자 한다.

또한 이와 더불어 국내외 청소년 갈등해결프로그램의 사례분석과 국내 갈등해결프로그램 운영 전문가에 대한 전문가 의견조사를 통하여 앞으로 우리나라 청소년의 갈등해결과 갈등해결프로그램을 위한 정책방안을 제시하는 데 목적이 있다.

2. 연구내용 및 방법

이 연구는 청소년의 갈등해결유형 실태를 분석하고, 그 결과를 바탕으로 개선방안과 정책방안을 제시하는데 목적이 있다. 특히 이 연구는 청소년기 청소년과 접촉이 가장 많고 그만큼 갈등발생의 개연성이 많은 친구 및 부모와의 갈등 및 갈등해결유형으로 연구범위를 한정하였다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 사항을 중심으로 연구를 추진하였다.

첫째, 청소년 갈등과 갈등해결에 대한 개념정립과 함께 이론적 조망을 위하여 청소년 갈등해결유형 관련 선행연구를 분석하였다. 주요 분석방법은 문헌연구이며, 이를 위하여 국내외 학위논문, 단행본, 인터넷 자료 등을 활용하였다. 주요 연구내용은 다음과 같다.

- 청소년 갈등과 갈등해결의 개념과 의의
- 청소년 갈등의 원인과 원천
- 청소년 갈등해결유형 선행연구 검토
- 청소년 갈등해결유형 척도

둘째, 청소년 갈등해결프로그램의 현황과 문제점 및 갈등해결프로그램의 우수 운용사례를 파악하기 위하여 국내외 갈등해결프로그램 사례를 분석하였다. 국내자료는 현재 청소년을 대상으로 운영되고 있는 갈등해결프로그램을 수집하여 분석하였으며, 국외는 문헌과 인터넷 자료, 현장방문 등을 통하여 자료를 수집하여 분석에 이용하였다. 주요 연구내용은 다음과 같다.

- 국내 갈등해결프로그램 실태
- 국내 갈등해결프로그램 내용분석
- 국외 갈등해결프로그램 실태
- 국외 갈등해결프로그램 내용분석

셋째, 친구와 부모와의 청소년 갈등원천 현황과 갈등해결유형 실태를 파악하기 위하여 청소년을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 서울지역 중·고등학생을 모집단으로 하여 비례 표집하였다. 주요 연구내용은 다음과 같다.

- 청소년 갈등의 원천별 현황과 제 변인과의 관계분석
- 청소년 갈등해결유형 현황과 제 변인과의 관계분석
- 청소년 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계
- 갈등해결기초능력과 갈등해결유형과의 상관관계
- 갈등해결프로그램의 필요성과 참가의향

넷째, 우리나라 청소년 갈등해결프로그램의 문제점을 파악하고 정책방안을 개발하기 위하여 전문가 의견조사를 실시하였다. 전문가 의견조사는 국내에서 청소년 대상 갈등해결프로그램을 직접 운영하고 있는 전문가 다섯 명을 대상으로 실시하였다. 주요 연구내용은 다음과 같다.

- 청소년 갈등해결프로그램의 필요성
- 청소년 갈등해결프로그램 구성의 필수요소

- 갈등해결프로그램 운영의 효과와 문제점
- 청소년 갈등해결프로그램 활성화를 위한 정책적 지원방안

다섯째, 이러한 문헌연구, 사례연구, 설문조사, 전문가 의견조사를 통하여 청소년 갈등해결을 위한 정책방안을 개발하였다.

II. 이론적 배경과 관련문헌 고찰

1. 청소년 갈등과 갈등해결의 개념과 의의
2. 청소년 갈등의 원인과 원천
3. 청소년의 갈등해결유형 선행연구 검토
4. 청소년 갈등해결유형 척도
5. 국내 갈등해결프로그램 실태분석
6. 국외(북미) 갈등해결프로그램 실태분석

II. 이론적 배경과 관련문헌 고찰

1. 청소년 갈등과 갈등해결의 개념과 의의

가. 청소년 갈등과 갈등해결의 개념

갈등(conflict)은 갈(葛)과 등(藤)의 합성어이다. 갈이란 칩을 말하고 등은 등나무를 말한다. 따라서 갈등이란 글자그대로 칩과 등나무가 서로 붙어서 얽혀있는 상태를 말한다. 이것들은 동일한 장소에서 자랄 경우 서로를 감아 올라가는 성질이 있기 때문에 서로 감기고 엉키면 따로 떼어내기 어려운 상태가 된다. 이렇게 서로 뒤엉켜서 따로 분리하기 어려운 상태를 갈등상태라고 한다. 이 경우의 갈등은 해결하기 어렵다는 의미를 함축하고 있다(최해진, 2004).

갈등은 영어로 conflict라고 쓰는데 이는 라틴어인 configere에서 온 말이다. 그 의미는 ‘상대가 서로 맞선다’이다. 그래서 갈등은 의견이 맞서는 상대가 있고 의견이 맞서므로 서로 대립 충돌하게 된다. 사람이 살아가는 과정에 언제나 의견이 일치될 수 없고 오히려 맞설 경우가 허다하므로 자연스럽게 갈등은 생활 속에 일상사로 자리매김하고 있다(최해진, 2004).

갈등은 인간의 본성을 기반으로 인지적(지각), 감정적(느낌), 행동적(표출) 차원에서 발생된다(Mayer, 2000). 먼저, 인지적에 따른 갈등은 생각하는 과정으로 당사자들이 가지고 있는 요구, 관심, 가치 등이 상대방과 서로 모순되었을 때 발생한다. 둘째, 행동에 따른 갈등은 느끼는 과정으로 어떤 상태에 대한 감정적 반작용이나 어떤 종류의 불일치를 표현하고 그에 따른 상호관계를

말한다. 이러한 감정들은 두려움, 슬픔, 비통, 화와 같은 복합적인 것들이다. 즉 상대방에 대해서 적대감이나 악의 마음을 품는 등의 갈등을 느끼는 것이다. 셋째, 행동에 따른 갈등은 갈등이 직접 표출되는 과정으로 인지되거나 느껴지는 갈등상태를 실제적으로 행동으로 표현하는 과정을 말한다. 즉 행동에 따른 갈등은 인지된 갈등, 느껴지는 갈등이 기초가 되어 발생하게 된다. 행동은 권력 행사, 격렬함, 파괴적인 성향이 있지만 역으로 회유적이고 건설적이고 친근하게 할 수도 있다(Mayer, 2000).

한편 갈등의 개념을 심리학, 사회학, 정치학, 경영학적 측면에서 설명할 수 있다. 최해진(2004)에 따르면 먼저, 심리학적 견해는 심리학 자체가 인간 그 자체에 연구의 초점을 두고 있기 때문에 인간 개인의 내면의 자아의식과 그를 둘러싼 환경과의 상호작용에 의한 갈등에 중점을 두고 있다.

사회학적 견해는 인간 사회에서 형성된 이해관계가 있는 개인과 집단들이 무수히 존재하고 있기 때문에 사회적 갈등이 필연적으로 일어난다고 본다. 또한 사회적 갈등은 이해관계가 복잡할수록, 권력의 분화 정도에 따라 그 정도가 달라지며, 사회적 갈등은 변화와 개선이라는 순기능적 기능을 가지고 있다고 본다.

정치학에서는 권력, 정치체제, 권위 등이 중요한 연구 주제이지만 경쟁관계에 놓여 있는 집단들이 서로 목적을 추구하기 위해 벌일 수 밖에 없는 갈등관계와 그러한 갈등을 통합할 수 있는 방법으로서 정책이나 정책결정에 대한 관심을 가지고 있다.

경영학에서는 조직내부에서 일어나는 갈등에 주안점을 두는데 회소자원이나 업무의 불균형 배분 또는 상황, 목표, 가치, 인지 등에 차이를 가져오는 원인과 조건으로 인하여 개인, 집단, 조직에서 일어나는 심리적인 측면, 행동적인 측면, 또는 이 양측면에서 일어나는 대립적이거나 경쟁적인 상호작용을 말한다.

갈등은 대체적으로 둘 이상의 당사자, 상호의존성, 커뮤니케이션의 내재라는 세 가지 구성요소를 가지고 있다(최해진, 2004). 둘 이상의 당사자란 상호작용을 위한 대상이 꼭 있다는 것이고, 상호의존성이란 상호 간에 밀접한 관계가 시작되는 순간부터 갈등이 일어난다는 것이며, 커뮤니케이션의 내재라는 것은 둘 이상의 사람, 집단, 조직, 국가 등에서 최소한 둘 이상의 주체가 갈등 당사자가 되기 때문에 이들 당사자들 사이에는 커뮤니케이션이 이미 존재하고 있다. 이 커뮤니케이션은 갈등의 원인이 될 수도 있고 갈등해결의 실마리가 될 수도 있다.

한편, Thompson(1999)은 갈등을 정의하면서 갈등은 다섯 가지의 철학적 가치를 가지고 있다고 주장하였다. 그것은 1) 갈등은 일상생활의 한 부분과도 같이 자연스러운 것이다, 2) 갈등은 선하지도 악하지도 않은 중립적인 것이다, 3) 갈등은 창의적이고 생산적으로 다루어진다면 학습을 이끌어 낼 수 있다, 4) 갈등은 비생산적으로 다루어진다면 폭력을 유발할 수 있다, 5) 청소년들은 갈등해결의 새로운 방법들을 학습할 수 있다 등이다.

즉, 갈등은 인간이 세상을 살아가면서 자연스럽게 다가오는 것이고 이 갈등을 어떻게 해결하느냐에 따라 청소년에 유익할 수도 또는 유해할 수도 있다고 보았다.

이상의 논의를 종합하여 갈등을 조작적으로 정의하면 갈등은 생활이나 삶 속에서 자연스러운 것으로, 상호 의존성을 가진 둘 이상의 당사자가 요구, 관심, 가치가 서로 모순되어 감정적 반작용이나 불일치를 표현하게 되고, 때로는 표출하는 상태이다.

따라서 갈등해결(conflict resolution)이란 상호간의 불일치로 인한 갈등상황을 성공적이고 생산적이며 평화적으로 이끌어가는 과정(Broadbear, 2000; Alexander, 2000)이라 할 수 있으며 갈등을 효과적으로 해결하기 위해 개인이 함양해야 할 생활기술(life skills)을 갈등해결능력(conflict resolution abilities)이라 할 수 있

다. 또한 유익하던지 유해하던지 간에 갈등을 해결하는 방식이나 스타일을 갈등해결유형(conflict resolution styles)이라 할 수 있다.

나. 청소년 갈등과 갈등해결의 의의

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 끼침과 동시에 청소년 갈등해결은 대인관계의 폭을 넓히고 또래집단의 영향을 많이 받게 되는 청소년기에는 더욱 중요하다 하겠다. 즉, 인간관계에서 갈등의 존재 여부 자체 보다는 이미 다른 사람들과의 상호작용 속에서 자연스럽게 발생한 갈등상황을 어떻게 해결해나가느냐가 더욱 중요하다.

Inger(1991)에 따르면 갈등해결이란 갈등 당사자들이 서로 협력해서 서로 공감하는 협상점을 찾기 위한 건설적인 과정이다. 이를 위해서 청소년들이 함양해야 할 가장 중요한 능력은 상대방의 이야기를 들을 줄 아는 능력, 상대방과 협력할 수 있는 능력, 차이를 이해할 줄 아는 능력, 그리고 문제해결능력 등이다.

아직까지 청소년들은 갈등에 대처하는 데 있어 자기중심적인 경향이 많으며, 갈등해결에 대한 구체적인 방법들과 능력들이 전반적으로 부족하다고 보여 진다(이수원·박광엽, 1992). 따라서 청소년을 위한 전문 갈등해결프로그램이나, 청소년 활동지도, 상담 등을 통하여 청소년 갈등을 스스로 생산적이며 발전적인 관계로 개선시켜 나아갈 수 있도록 해야 한다.

2. 청소년 갈등의 원인과 원천

갈등의 원인이 무엇인지에 대한 많은 연구들이 진행되어 왔으며, 일반적으로 자원의 재배분, 권력, 사회적 구조 또는 제도에 대한 개인이나 집단사이에서의 피할 수 없는 경쟁이 갈등을 일으키는 원인이 되며, 갈등의 원인을 이해한다면 갈등을 효과적으

로 해결할 수 있는 단초를 갖게 된다(Mayer, 2000).

Robbins(1974)는 갈등의 발생 원인을 커뮤니케이션의 차원, 구조적 차원, 개인적 차원의 세가지 차원으로 나누어 설명한다. 그에 의하면 커뮤니케이션 차원으로는 어의 상의 차이, 상대방에 대한 과도한 지식이나 무지, 의사 소통상의 장애 등을 들 수 있으며, 구조적 차원으로는 집단의 규모, 전문화와 표준화, 근속기간, 지도자 스타일, 보상체계, 상호의존성, 권력, 구성원의 이질성을 들 수 있고, 마지막으로 개인적 차원으로는 성격, 역할만족과 지위불일치, 목표의 차이와 지각의 차이를 들 수 있다.

Filley(1975)는 갈등의 발생 원인을 모호한 책임영역, 이해상충, 의사소통장애, 상호의존성, 의견불일치로 보고 특히 대인간 갈등해결을 위해서 원만하지 못한 의사소통의 해결을 강조하였다.

Crawford와 Bodine(1996)은 갈등의 원인을 제한된 자원(limited resources), 기본 욕구의 불충족(unmet basic needs), 상이한 가치(different values)의 3가지를 제시하였다. 제한된 자원은 시간, 현금, 재산 등이 부족한 것이고, 기본욕구의 불충족은 소속감, 권력과 힘, 자유, 즐거움 등이 불충분한 것이며, 상이한 가치는 믿음이나 신뢰, 권위, 원칙 등이 상대방과 맞지 않다고 하였다. 또한 갈등은 이 세 가지 차원에서 일어나지만 제한된 자원, 기본욕구의 불충족, 상이한 가치가 깊어지거나 많아질수록 그 해결은 어렵다고 보았다.

Mayer(2000)는 ‘갈등의 수레바퀴’로 갈등의 원인을 설명하였는데 <그림Ⅱ-1>에서 알 수 있는 바와 같이 갈등의 중심에는 요구가 있으며 주변에 5가지 갈등의 기본요소들이 있다. 즉 갈등은 커뮤니케이션, 감정, 가치, 구조, 역사의 범주 속에서 각 개인들의 상호작용에 의해 발생된다. 5가지 요소들이 갈등과 어떤 관계를 가지고 있는지를 Mayer(2000)는 다음과 같이 설명하고 있다.

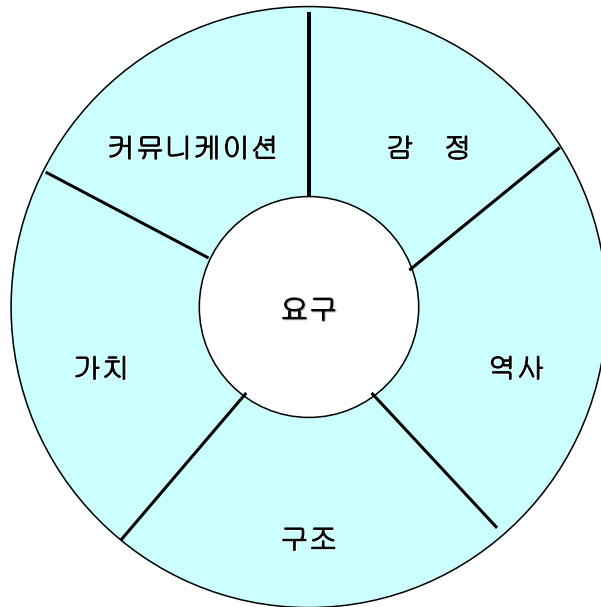
라틴어 어원으로는 ‘공동’ 또는 ‘공유’라는 뜻을 가지고 있는 커뮤니케이션(communication)은 다른 개체와 지식, 정보, 의견, 감정 등을 공유하는 행동의 과정이라고 할 수 있다. 갈등이 존재할 때 커뮤니케이션이 원활하지 못할 가능성이 크고 커뮤니케이션 부족은 동시에 갈등의 발생 또는 악화 요인이 될 수 있다. 반면에 커뮤니케이션을 효과적으로 사용하면 발생하는 갈등을 긍정적으로 처리할 수 있어서 커뮤니케이션은 심각한 갈등을 처리하는데 있어서 힘들지만 반대로 희망적인 역할을 할 수 있는 것이다.

감정(emotions)은 갈등의 원료인 에너지의 역할을 한다. 사람들이 완벽하게 이성적이고 그들의 요구를 충족하고 상대방을 배려해 주고 또한 효과적인 커뮤니케이션을 한다면 갈등은 없을 것이다. 그러나 본능적으로 사람들은 그렇지 못하다. 감정은 의심, 불신, 적개심, 분쟁의 골을 깊게 하는 파괴적인 갈등으로 치닫게 할 수도 있지만 감정을 효과적으로 표현하게 되면 신뢰, 사랑, 논쟁의 회복 등의 건설적인 갈등으로 이끌 수 있다.

가치(values)는 우리들이 지지하는 장기적 목표와 질들을 의미하고 우리가 중요하게 여기는 신념이다. 파괴적인 가치는 조직 구성원의 사기저하, 에너지 분산, 협동적 행동파괴, 무책임 등 부정적인 결과를 가져오지만 창조적인 가치는 구성원의 참여증대, 자발적인 커뮤니케이션 증대, 개인 또는 집단들의 창조적인 상호관계를 강화시킴으로 인해 성장 촉진이라는 긍정적인 결과를 가져온다.

구조(structure)는 외형적인 연구에서 상호작용이 일어나거나 문제가 발전하는 것과는 다른 갈등의 또 다른 원인이 될 수 있다. 구조의 요소는 활용적 자원, 진행적 의사결정, 사안의 시급성, 커뮤니케이션 채널, 물리적 자원 등을 포함한다. 다른 구조에서는 이와 반대의 요소를 가질 수 있다. 때로는 실제적으로 구조는 갈등의 해결과정을 통해서 변화한다.

갈등은 역사(history)를 배제하고는 이해할 수 없을 만큼 중요하다. 역사는 끊임없이 다른 원인(커뮤니케이션 스타일, 감정적 반응, 가치, 구조)에 의해서 영향을 받는다. 역사적으로 잘 다루어진 갈등은 문제를 더 분명하게 바라보고, 새로운 아이디어를 얻고, 더 좋은 것을 향해 변화하도록 동기를 부여해 주는 기회를 제공한다.(pp. 9-16)



[그림 II-1] 갈등의 수레바퀴(Mayer, 2000)

갈등의 원인에 대한 이론적 논의와 더불어 실제 청소년들이 누구와의 갈등이 많은지 또 어떠한 갈등의 원천을 가지고 있는지에 대한 논의도 갈등을 연구하는 연구자들에 의해서 진행되어 왔다.

먼저 청소년 갈등의 주요대상을 살펴보면 다음과 같다. 일반적으로 청소년들은 부모, 교사, 친구와의 갈등이 많은 부분을 차지한다. 구본용 등(1993)의 우리나라 중고생들을 대상으로 한 조사에서 그들의 고민 중 20%이상이 친구간의 인간관계갈등이었고, 8%는 친구에게 따돌림으로 인한 고민이었다. 또한 부모와의 의사소통문제를 고민하는 청소년도 15%에 달했다.

황정규(1990)의 연구에 따르면 우리나라 중고생들이 겪는 스트레스의 원천이 학업성적으로 인한 교사·부모와의 인간관계, 친구와의 인간관계로 나타났으며 이중 친구와의 인간관계가 성적

보다 더 큰 갈등의 요인이라는 연구결과를 보였다.

갈등의 원천에 대한 기존 연구를 정리하면 다음과 같다. 김종환(1981)의 ‘청소년기에 있어서의 갈등실태에 대한 연구’에서는 청소년 갈등의 원천을 이성문제, 진로문제, 학교생활, 종교 및 인생문제로 제시하였다. 황정규(1986)의 ‘한국청소년의 생활양식에 관한 연구’에서는 학업문제, 집안문제, 학비 및 용돈문제, 이성교제를 안병조(1984)의 ‘고등학교 학생에 있어서의 갈등실태에 대한 연구’에서는 학교생활, 학습활동, 진로 및 장래문제, 가족문제, 친구관계, 외모 및 건강문제, 경제문제, 이성교제, 종교문제를 갈등의 주요 원천으로 제시하였다.

한편 부모-자녀간 갈등의 원천은 구체적인 사례를 볼 수 있다. 한남제(1984)는 ‘한국도시가족 연구’에서 부모-자녀간 갈등의 원천을 학교성적, 가사조력, 귀가시간, 용돈사용, 교우관계, 옷차림, 야간외출, 종교문제로 제시하였다. 김경숙(1987)은 ‘부모와 청소년기 자녀사이의 갈등연구’에서 학교생활, 친구관계, 가정생활, 품행 및 성격, 여가사용, 성역할, 가치관, 미래문제를 갈등의 원천으로 제시하였다. 차경수 외(1986)의 ‘청소년 건전육성을 위한 여건과 환경조성 연구’에서는 부모사이의 불화, 부모와의 인내부족, 진로에 대한 일방적 요구를 갈등의 원천으로 제시하였다.

Montemayor(1982)는 부모와 청소년사이의 갈등의 원천을 학업, 집안일, 불순종, 일반적 짜증으로 제시하였고, Smetana(1989)는 자녀는 주로 부모의 활동규제나 대인관계 규제와 관련된 갈등을 많이 언급하고, 부모는 자녀의 성격특성과 관련된 갈등을 많이 언급한다고 하였다. Wilks(1986)는 음주, 성문제, 데이트 등의 갈등의 원천에 집중하여 연구를 수행하였다.

한편 Alexander(2000)는 친구, 부모와의 관계에서 발생하는 청소년 갈등의 원천을 40가지로 세분화하여 제시하였다. 그것은 전화이용, TV시청, 큰 소리의 음악, 도서나 영화 선택, 집안일

돕기, 돌보기(친척, 애완견 등), 깔끔한 방 유지, 가구배치 상태, 침실 청소, 불끄기, 옷을 버리기, 옷 고르기, 새 옷 사기, 식사시간 지키기, 식사시간 선택, 식사매너, 청결상태(샤워, 칫솔질), 취침 시간, 기상시간, 정시 학교등교, 숙제, 학교 성적, 용돈, 돈 씀씀이, 아르바이트, 자유시간 이용, 휴식시간 간섭, 친구교제, 부모 없이 외출, 귀가 시간, 데이트, 형제자매랑 싸움, 부모에게 말대꾸, 부모의 휴식시간 간섭, 저주스런 일, 말썽 부림, 거짓말, 담배, 음주, 마약 등이다.

본 연구에서는 이상의 논의들을 참고하여 청소년의 갈등원인을 친구와의 갈등원인과 부모와의 갈등원천으로 나누고 각각을 다음과 같이 제시하였다.

먼저 친구와의 갈등원천은 ①학교성적이나 진학문제, ②서로의 성격차이, ③서로의 생활방식 차이, ④외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이, ⑤이성문제, ⑥가족문제, ⑦경제문제(경제적 격차, 돈관계, 돈문제 등), ⑧종교문제, ⑨기타 등의 9가지로 나누어서 제시하였다.

다음으로 부모와의 갈등원천은 ①학업성적, ②집안 일 돕기, ③귀가시간 및 야간외출, ④용돈사용문제, ⑤교우 및 친구관계, ⑥옷차림새, ⑦종교문제, ⑧진로문제, ⑨이성교제 및 이성친구 문제, ⑩기타 등의 10가지로 나누어서 제시하였다.

3. 청소년의 갈등해결유형 선행연구 검토

가. 갈등해결유형의 범주화

청소년들이 갈등을 처리하고 반응하는 고유의 방법이나 전략을 몇 가지의 패턴으로 나눌 수 있는데 이를 갈등해결유형(conflict resolution styles)이라 한다. 연구자에 따라서는 이러한 패턴을 명명하는데 있어 갈등해결유형, 갈등표출방식, 갈등해소방식으로 다양하지만 본 연구에서는 갈등해결유형으로 명명하기로 한다.

Kilmann과 Thomas(1977), Thomas(1983)의 연구에서는 갈등해결유형을 강행(지배, 경쟁), 순응(비직면), 회피, 타협, 협력의 5가지로 범주화하였다. 갈등해결유형은 시간변인, 상황변인, 문제중요성 변인 등의 여러 가지 변수에 따라서 유용성과 효과성이 서로 달라지므로 각각 나름대로의 장단점을 가지고 있다(Scott, 2003).

강행(competing) 유형 또는 지배적 유형을 사용하는 사람은 상대방에게 강압적이고, 경쟁적이며, 갈등에서 이기거나 최대한의 이득을 차지하려고 한다. 그래서 그들은 많은 에너지를 상대방을 이기는 데만 쓰려고 하고 양보하거나 후퇴하지 않으며 상대방 주장에 대해 판단과 비난을 하는 경향성이 있다. 그리고 심한 경우에는 물리적 폭력을 사용하여 자신의 목표달성을 시도한다. Thomas(1983)는 강행적 문제해결방식은 자신의 갈등해결에 충실할 수 있으나 상대방의 권리나 욕구를 무시할 가능성이 높다는 점에서 반사회적이고, 관계발달과 성장에 역효과를 가져올 가능성이 크다고 하였다.

순응(accommodating) 또는 비직면은 상대방의 결정에 따르

고 조화를 이루려고 하는 방법으로써 사용되지만, 때로는 자신의 목표나 입장을 속이고 숨기면서 공통적인 관심을 강조함으로써 상대방과의 차이를 애써 무시하려고 하는 것이 포함된다고 보았다. Kilmann과 Thomas(1977)은 이 방법은 한 개인이 자기 자신의 욕구와 관심은 무시하고 다른 사람의 관심을 충족시키는 방법이어서 내적 불만을 가지게 되기 쉽고, 자기 패배감이 높아지고 자존감에 손상을 받아 자신의 내적, 정서적 갈등의 정도를 확대, 심화시킬 뿐만 아니라 결국에는 서로에게 해로운 결과가 나타날 가능성이 높다고 하였다.

회피(avoiding) 유형은 특정한 문제에 대한 대화를 거부하거나 다른 문제에까지 대화거부를 확대하고, 상대방의 메시지에 낮은 반응수준을 보이며, 대화의 주제를 바꾸거나 주제를 제기하는 것을 아예 회피하며, 구체적인 대화보다는 추상적인 대화를 즐기거나, 농담으로 문제를 얼버무리려 하고, 염세주의적 행동을 하기도 한다. 따라서 회피는 자신의 갈등을 어떻게든 해결할 수 없게 하기 쉬우므로 비효과적이라고 하였다.

타협(compromising) 유형은 각 당사자가 상대방의 주장을 인식하고 어떤 것을 포기하는 것이다. 갈등당사자들은 자신이 선호하지 않는 것을 포기하고 자신이 원하는 것을 얻는데 관심이 있기 때문에 이 방법을 사용하는 사람들은 상호간 불일치를 협상을 통해서 해결하려고 하지만, 모든 가용한 사실들을 고려하여 최선의 것을 얻도록 작업하기 보다는 얻고자 하는 것을 얻는데 초점을 둔다고 하였다.

협력(collaboration) 유형은 갈등을 친사회적인 방법으로 조절하며 갈등결과의 잠재적 유용성을 향상시킬 뿐만 아니라 미래논쟁의 유리한 선행조건을 만든다. 이 방식은 양측 모두가 적절하고 만족할 수 있는 해결 방법을 찾으려고 노력하는 방법이며, 다른 사람들과 함께 같은 목표를 향해 일을 할 수 있으므로, 이러

한 협력적인 대인관계를 통하여 긍정적인 자기존중감을 가질 수 있고, 자기 노출과 경청은 협력적인 대인관계를 형성하게 하는 중요한 기술이 된다.

Kilmann과 Thomas(1977), Thomas(1983)의 갈등해결유형은 갈등에 대해서 사람들이 발달시켜 온 정형화된 반응이며 하나의 양식이 다른 것보다 항상 더 좋은 것은 아니라는 의견도 있지만, 양자 간의 충분한 의사소통을 통해서 상호만족스러운 결과를 얻을 수 있기 때문에 협력적 유형이 가장 효과적이라고 할 수 있다.

Sternberg와 Dobson(1987)은 대인 관계에서 실제로 사람들이 자신의 대인간 갈등을 어떻게 해결하는지를 연구하여 갈등을 해소하는 16가지 갈등해결유형을 밝혀내었다. 그리고 이것을 수동적 갈등격화, 수동적 갈등완화, 능동적 갈등격화, 능동적 갈등완화로 구분하였다.

수동적 갈등격화방식은 상대방의 약점을 이용하여 갈등을 해소하려는 방식이이며, 상대방이 이전에 이와 유사한 갈등에 어떻게 대응했는지를 참고로 한다. 수동적 갈등완화방식은 상황이 호전될 때까지 기다리거나, 주어진 상황을 있는 그대로 받아들이는 것이다. 또 자신의 욕구를 줄이거나 자제함으로써 갈등을 줄이려 한다. 그리고 더 이상 갈등에 직면하는 것을 피한다. 능동적 갈등격화방식은 상대방에게 물리적인 힘으로 맞서거나, 상대방을 헐뜯어 말다툼을 하는 행동을 보인다. 갈등상황에서 상대방에게 양보하거나 후퇴하지 않으며 상대방 주장에 대해 판단과 비난을 하고, 심한 경우에는 물리적 폭력을 사용하기도 한다. 능동적 갈등완화방식은 협상이나 타협을 통해서 갈등을 해소하려는 방식이다. 자신의 솔직한 감정을 갈등 상대방에게 직접 이야기하거나, 갈등 상대와 직면한 문제를 대화로써 풀어 나가는 방식이다.

이러한 4가지 유형은 사람들이 일상생활에서 갈등에 직면했을 때 흔히 사용하는 방법들이다. 이 중에서 갈등해결에 가장 직

접적으로 영향을 미치는 것은 능동적으로 갈등에 대처하는 방법이라 할 수 있으며, 다른 유형들은 갈등을 심화시키거나 갈등을 회피하거나 덮어두는 현상유지 수준이거나 약간의 갈등을 줄일 수 있는 요소를 내포하는 정도이다.

Crawford와 Bodine(1996)은 갈등해결유형을 부드러운 유형(Soft), 딱딱한 유형(Hard), 원칙적 유형(Principled)의 3가지로 제시하였다. 부드러운 유형은 포기하거나, 부정하거나, 무시하는 경향을 보이는 유형을 의미하고, 딱딱한 유형은 위협하거나, 공격하거나, 욕하는 등의 경향을 보이는 유형을 의미한다. 또한 원칙적 유형은 잘 듣고, 이해하고, 존중하고, 해결하려는 의지를 가지는 경향을 보이는 유형을 의미한다.

Alexander(2000)는 갈등해결유형을 친구와의 갈등해결유형과 부모와의 갈등해결유형을 구분하여 제시하였다. 친구와의 갈등해결유형은 공격유형(attack, anger), 협력유형(compromise), 회피유형(avoidance)의 3가지 유형으로 범주화하였다. 부모와의 갈등해결유형은 공격유형(attack, anger), 협력유형(compromise), 회피유형(avoidance)의 3가지 유형으로 범주화하였다.

한편 국내에서 진행된 연구들에서는 최선남(1990), 신호식·이경주(2001)의 연구에서 Straus(1979)의 연구를 참고하여 의논행동, 언쟁행동, 폭력행동의 3가지 갈등해결 행동유형을 범주화하였고, 나은아(1995)는 회피고립형, 양보복종형, 위협폭력형, 설명설득형, 환심보상형의 5가지 갈등해결 유형으로 범주화하여 연구를 수행하였다.

이상의 논의에서 갈등해결유형에 대한 여러 학자들의 연구를 살펴본 결과, 대인 상호간에 있어서 가장 효과적으로 갈등을 해결하는 유형은 Kilmann과 Thomas(1977), Thomas(1983)의 협력과 협상, Sternberg와 Dobson(1987)의 능동적인 갈등완화방식,

Crawford와 Bodine(1996)의 원칙적 유형(Principled), 최선남(1990), 신효식·이경주(2001)의 의논행동, 나은아(1995)의 설명설득형이라 할 수 있다. 실제 연구자들의 연구결과에서도 앞에서 언급한 협력, 타협유형, 능동적 갈등완화방식, 원칙적 유형, 의논행동, 설명설득형 등이 청소년 갈등 감소정도와 유의한 상관이 나타났다.

본 연구에서는 주요 연구내용이 청소년이 갈등원천별 친구와 부모와의 갈등 실태와 갈등해결유형 실태를 살펴보는 것으로서 Alexander(2000)가 제시한 친구·부모와의 갈등해결유형 3유형(협력유형, 공격유형, 회피유형)으로 범주화하여 연구를 수행하였다.

나. 갈등해결프로그램의 효과

선행연구들에 따르면 청소년의 갈등해결유형을 공격유형이나 회피유형이 아닌 바람직한 모델인 협력유형으로 이끌어가기 위해서는 전문적인 갈등해결프로그램이 개발 보급되어야 한다고 하였다.

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 뿐만아니라 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 긍정적인 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 회귀성으로 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 미치는 지를 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 갈등 해결 방식에 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.

4. 청소년 갈등해결유형 척도

청소년의 갈등해결유형을 측정하기 위한 척도는 연구자가 갈등해결유형을 어떻게 범주화 시키느냐에 따라 조금씩 다르게 나타난다. 여기에서는 갈등해결 유형을 측정하는 척도 중에서 널리 알려진 척도를 중심으로 살펴보겠다.

먼저, 초기의 연구로 우리나라에서도 널리 알려진 Kilmann과 Thomas(1974)의 Management of Differences Exercise(MODE) 척도를 들 수 있다. 이 척도는 청소년들의 갈등해결유형을 5가지(강행, 순응, 회피, 타협, 협력)로 나누고 각각의 하위척도를 묻는 총 30개의 리커트식 5점척도로 구성되어 있다. 처음에는 성인을 대상으로 하는 척도로 개발되었으나 수정보완을 거쳐 청소년에게도 사용할 수 있도록 재구조화 되었다.

다음으로 Straus(1979)의 Conflict Tactics(CT) 척도는 가족 내에서의 대인갈등을 알아보기 위한 척도로써 우리나라에서는 최선남(1990), 신효식·이경주(2001)의 연구에서 인용되었다. 이 척도는 총 14문항의 리커트식 5점척도로 구성되어있으며, 가족간의 대인갈등을 의논행동(reasoning), 언쟁행동(verbal aggression), 폭력행동(violence)의 3가지 유형화하였다. 이 척도는 면접이나

우편설문조사를 할 수 있는 이점이 있고 가족내부의 갈등만을 전문적으로 측정할 수 있다.

Putnam & Wilson(1982)의 Organizational Conflict Communication Instrument(OCCI)는 조직내부의 구성원들의 다양한 갈등해결을 위한 언어적, 비언적 커뮤니케이션 유형 측정하는 도구로서 총 29문항의 리커트식 7점척도로 구성되어 있다. 이 도구는 청소년에게도 적용될 수 있도록 구조화되어 있다.

Rahim(1995)의 Rahim Organizational Conflict Inventory II(ROCI-II)는 청소년들을 대상으로는 적용된 바 없지만 성인을 대상으로 선·후배 동료들간의 대인갈등해결 통합(integrating), 온화(obliging), 지배(dominating), 회피(avoiding), 타협(compromising)의 5가지 유형으로 분류하여 총 28문항을 리커트식 5점 척도로 측정할 수 있도록 구조화되어 있다.

한편, Covey & Dengerink(1984; Scott, 2003, 재인용)의 Relational Behaviors Survey(RBS) 척도는 리커트식 5점척도의 총 39문항으로 구성된 도구로서 다양한 갈등 상황을 제시하고 응답자들이 그것을 해결하는 능력수준 즉 갈등해결능력 수준을 측정하기 위한 척도이다. 이 척도도 청소년에 적용 가능하게끔 구조화되어 있다.

Alexander(2000)의 The Conflict Resolution Measure: Friends, Parents, Co-workers(CRM: FPC) 척도는 청소년의 갈등해결유형을 친구와 부모를 대상으로 측정할 수 있게 구조화한 것이다. 친구와의 갈등해결유형에 대한 척도는 총 35문항으로 각각 리커트식 5점척도로 구성되어 있다. 부모와의 갈등해결유형에 대한 척도는 총 21문항으로 이 역시 리커트식 5점척도로 구성되어 있다. 이 척도는 연구자가 직접 개발한 것으로 3가지 유형 총 22문항으로 구성된 Rubenstein과 Feldman(1993)의 Conflict Resolution Behavior Measure 척도를 재구조화한 것이다.

본 연구에서는 비교적 최근에 개발된 Alexander(2000)가 사용한 The Conflict Resolution Measure: Friends, Parents, Co-workers(CRM: FPC) 도구를 번안하여 사용하였다.

5. 국내 갈등해결프로그램 실태분석

가. 갈등해결프로그램 현황 및 운영실태

우리는 살아가면서 매일 매일의 생활 속에서 다양한 갈등 상황에 놓이게 된다. 우리들 모두는 일상적인 관계, 즉 가족간, 친구간, 동료 등 다른 사람들과의 관계 속에서 갈등을 경험한다. 대부분은 갈등 자체를 부정적으로 생각하고 없었으면 좋을 것으로 생각하기도 하지만 갈등은 그 자체가 부정적인 것이 아니라 어떻게 다루는가에 따라 도전이요 발전을 위한 기회가 되기도 한다.

현재 학교에서 빈번하게 발생하는 왕따, 폭력 등 아이들 사이의 갈등은 이미 학교만의 문제, 아이들만의 문제가 아니라 심각한 사회문제로 제기되고 있는 형편임을 부인할 수 없는 게 사실이다. 학생들 사이에 일어나는 갈등에 대해 그 대책과 예방방법에 대해 일선 교사들은 많은 고민과 노력을 기울이고 있지만 입시중심의 경쟁적 학교교육 풍토 속에서 그 노력이 실효성을 거두기는 무척 어려운 조건에 있다.

이러한 비효율성의 원인들 가운데 중요한 한 원인은 일반적으로 학교에서 학생들 사이에 발생하는 문제를 학생 개인의 행동의 문제로 바라보고, 그 행동이 학교의 규칙에 어떻게 위반하고 있는가의 문제로 보는 경향을 지적할 수 있다. 즉 두 학생이

싸움을 했을 때-그것이 심각한 수준이거나 아니거나를 막론하고 - 흔히 ‘싸웠다는 사실’ 그 자체로 징계를 함으로써 다시는 싸우지 않기를 교육한다. 다시 말해서 벌을 통해 예방의 효과를 얻고자 하는 것이다.

그러나 ‘싸움’이라는 행동 이면에 ‘어떤 이유’로 싸우게 되었는지의 원인이 당연히 존재한다. 남들이 보기에 사소한 것일지라도 당사자에게는 매우 중요한 상처 또는 싸움 만한 이유가 될 수도 있고, 그 원인이 드러내어져 해결되지 않으면 언젠가 또다시 싸움이 일어날 수밖에 없는 것이다.

학생들의 질서의식과 공동체의식을 만들어나가는 학칙은 매우 중요하지만, 학칙이라는 틀은 또 한편으로 원인과 그 해결, 그리고 예방을 도모하기보다는 결과중심의 ‘징계’가 강조되기 쉽고, 현재 그렇게 운영되고 있는 것이 사실이다.

전라북도 교육청(2003)에서는 8개(긍정적 태도·존경심·책임감·극기·인간관계·개인적 목표 설정·시민의식·갈등 해결하기)의 인성 덕목과 8개의 각 인성 덕목별 4개의 하위 실천 덕목(행동화 프로그램)으로 세분화된 총 32개의 인성 덕목 실천 행동화 프로그램으로 구성하여 8개월에 걸쳐 총 32주 동안 운영할 수 있도록 체험활동 중심 인성교육 프로그램 교재를 발간하여 보급하였다.

그 중 갈등해결하기의 인성덕목 부분을 살펴보면 학생들은 갈등과 대립을 비폭력적으로 해결하는 방법을 배울 필요가 있음을 강조하면서 갈등을 지혜롭게 해결하기 위해선 상대방의 이야기를 듣고 대화하고 타협하는 인성 기술이 꼭 필요하고, 이를 통해 학생들이 갈등을 평화롭게 해결하는 것을 배우게 되면 자신에 대해 좋은 감정을 느끼게 될 것이며, 물리적 힘에 의존하지 않고 서로의 차이점을 좁혀나가는 능력에서 자신감을 갖게 된다고 하고 있다.

<표 II-1> 8대 인성덕목 중 갈등해결하기의 실천덕목과 지도 목적

실 천 덕 목	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).

1999년 9월, 평화를 만드는 여성회, 자주평화통일민족회의, 한국여성단체연합등의 단체에서는 AFSC(미국친우봉사회)후원으로 통일·평화운동 단체, 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.

<표 II-2> 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 트레이닝 프로그램 매뉴얼 개발 (2차)

주) 갈등해결 전문가 훈련 프로그램 경과보고를 정리한 내용임.

이후 평화를만드는여성회에서는 2002년 자주평화통일민족회의와 함께 역삼중학교 1학년 2개반을 대상으로 창의재량수업 시간에 ‘평화문화이해와 갈등해결기법 배우기’수업(1시간 10회)을, 관악고등학교 1학년을 대상으로 ‘갈등해결과 평화, 인권’ 수업(2시간 6회)을 진행하였고, 그리고 2003년에도 이어 관악고등학교, 이대부중 등에서 창의재량 수업과 CA반을 통해 갈등해결교육을 실시하는 등 일회성 강좌가 아니라 6회차, 10회차 등 지속적인 교육을 해 왔다.

한편, 청소년들이 겪고 있는 갈등을 일차적으로 청소년 자신들이 나서서 해결하고 예방하기 위한 또래 상담을 통한 갈등해결프로그램이 다수 존재한다. 또래상담은 전문상담자의 부족, 또

래 집단이 가지고 있는 독특한 이점, 시간과 경제성 등 다양한 측면에서 그 필요성이 제기되었는데(구본용 외, 1994) 현재 많은 상담기관과 일선학교에서 이 프로그램을 이용하여 또래의 갈등 해결과 문제해결에 적극 활용하고 있다.

나. 갈등해결프로그램 내용분석

갈등해결교육은 우리의 삶에서 당연한 것으로 갈등을 받아들이고, 갈등상황을 나와 사회의 변화, 발전의 기회로 만들 수 있는 관점과 방법을 익히는 것이다. 즉, 다른 사람과 충돌할 때, 그 사람의 말을 들어 주고, 참을성과 자제력을 가지며 긍정적인 해결 방법을 찾아내야 한다. 이를 위해 갈등해결 4단계(WISE)를 주요 프로그램 목표로 제시하고 있다.(전라북도 교육청, 2003)

<표 II-3> 갈등해결의 4단계(WISE)

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. 그럴때, 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).

한편 유네스코청년원(1997)에서는 갈등해결프로그램진행의 기술과 방법으로 Role-play, 증언석, Brainstorming, Tableau작업, 즉흥연출, Feedback, 반성(reflecton)을 제시하고 있다.

이러한 갈등해결프로그램은 대상과 특성에 따라 다양하게 이루어지지만 일반적으로 행해지는 주요 내용은 다음과 같다

- ☐ 갈등에 대한 이해 / 갈등에 대한 반응, 갈등의 원인, 갈등에 대한 다양한 접근법
- ☐ 갈등해결의 방법과 원칙 / 갈등해결의 방법 이해
- ☐ 문제해결의 과정 익히기
- ☐ 과정에 필요한 능력 키우기
 - 가치이해능력 / 평화와 가치, 공존의 가치
 - 이론적 능력 / 갈등과 갈등분석, 해결
 - 감정적 능력 / 분노조절, 분노의 건설적 사용, 감정확인
과 자기 통제, 감정표현
 - 의사소통능력 / 적극적 듣기와 정확한 표현법, 긍정적
표현법
 - 창조적 사고 능력 / 창조적 문제해결
 - 비판적 사고 능력 / 어떻게 편견과 불관용이 발전되는가,
사회 구성원으로서의 책임의식과 주체의식

한편 또래상담의 갈등해결프로그램 내용은 연구자나 시행기관에 따라 그 훈련내용과 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.

6. 국외(북미) 갈등해결프로그램 실태분석

가. 미국과 캐나다의 갈등해결프로그램 실태

미국과 캐나다는 학교교육과 사회교육 현장에서 수많은 갈등해결프로그램을 운영하고 있다. 그것은 비단 미국과 캐나다가 다민족국가이기 때문만은 아니다. 이 나라들은 갈등해결능력을 함양하는 가장 좋은 방법이 갈등해결프로그램을 운영하는 것이며 갈등해결프로그램의 적용에 있어 가장 적절한 시기가 청소년기라는 것을 인식하고 있는 것이다. 청소년기부터 함양한 갈등해결 능력과 기술들은 성인기에 접어들면서도 발휘되어 인간으로서 자연스럽게 겪게 되는 다양한 갈등상황을 협력과 타협으로 슬기롭게 극복하게 된다.

Crawford와 Bodine(1996)은 각 학교에서 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, 제적 보다 효과적인 행동관리 시스템을 마련하기 위해서는 학교단위에서 갈등해결프로그램을 운영하는 것이 아주 필요하다.

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

여덟째, 갈등해결프로그램은 문화다양성이 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.

미국과 캐나다의 갈등해결프로그램은 대체로 교육과정적 접근(Process Curriculum Approach), 중재 프로그램적 접근(Mediation Program Approach), 평화로운 교실적 접근(Peaceable Classroom Approach), 평화로운 학교적 접근(Peaceable School Approach)

의 4가지 접근으로 유형화할 수 있다(Crawford & Bodine, 1996). 이 4가지 접근유형 중 교육과정적 접근과 중재 프로그램적 접근은 개인적 차원의 접근방법이고, 평화로운 교실은 학급단위 접근방법, 평화로운 학교는 학교전체 단위의 접근방법이다.

1) 교육과정적 접근

- 특성 : 이 접근방법은 갈등해결능력과 갈등해결원칙, 갈등해결의 다양한 과정 등 갈등해결을 위한 기초들을 특정한 시간 즉, 정규교과과정과는 분리되거나 구별되는 교육과정이나 매일 조금씩 특정한 시간에 레슨을 받게 하는 방법이다.
- 사례
 - ‘The Program for Young Negotiators(PYN)’ : 캠프리지 지역에서 개발하여 운영하는 것으로, 교사훈련 및 지역사회참여, 협상 커리큘럼, Followup 기회, 계속적인 커리큘럼 개발과 혁신의 네가지 하위 구성요소를 가지고 있다.
 - ‘The Peace Education Foundation(PEF)’ : 플로리다의 마이애미에 있는 기관으로 community building, 갈등이해, 다양성 인식, 화(anger) 관리, 공정하게 싸우는 법칙 등의 다섯가지 하위 구성요소를 가진 갈등해결프로그램을 운영하고 있다.

2) 중재 프로그램적 접근

- 특성 : 개인단위에서 선택된 학생이나 성인을 대상으로 갈등해결의 원칙이나 기초기술과 중재 과정 등을 교육하여 그들이 중재자로서의 역할을 할 수 있게 하는 갈등해결교육 프로그램이다.

- 사례

- ‘Illinois Institute for Dispute Resolution(IIDR)’ : 일리노이주의 갈등해결연구소는 청소년 갈등해결 중재자 교육과정을 운영하고 있다. 이 청소년 또래 갈등중재자 교육은 총 6가지의 단계로 나뉘어져 있으며 각 단계마다 특성있는 교육을 실시하고 있다. 그 구체적인 내용은 다음의 <표 II-4>와 같다.

<표 II-4> 일리노이 갈등해결연구소의 중재자 교육 6단계

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 운영와 유지
	조정과정 요청 중재스케줄과 중재인 중재 회의 지위 중재인 연수훈련과 지원 공급 평가 프로그램

- ‘Peer Mediation And Skills Training(PMAST)’ : 캐나다 알버타 주의 캘거리에 있는 비영리 기관으로 청소년의 삶의 질을 향상시키고, 청소년들에게 커뮤니케이션 기술 및 갈등해결 기술들을 교육하여 청소년간의 평화(peace)를 창출하는 활동을 하고 있다. 특히 청소년들이 동료 청소년들을 멘토링하는 youth peer mediation team의 운용을 통한 갈등해결프로그램을 운영한다. 이 기관의 주요 프로그램은 다음과 같다.
 - * 학교적응프로그램 : 3년 프로젝트로 청소년들이 학교문화에 통합할 수 있도록 함.
 - * 교육프로그램 : 갈등해결과 동료 중재 능력향상을 위한 프로그램
 - * Pro-active approach 프로그램 : 청소년 폭력을 감소시키기 위한 프로그램
 - * 부모교육프로그램 : 부모와 지역사회, 학교 등이 청소년 갈등을 해결하기 위해 공동으로 협력하게 하는 프로그램
 - * youth peer mediation teams: 청소년 스스로 갈등을 해결할 수 있게 동료들이 청소년들을 멘토링하는 청소년 전문가그룹 육성

3) 평화로운 교실 접근

- 특성 : 학급내의 전체 학생들을 대상으로 갈등해결의 원칙이나 기초기술과 중재 과정 등을 교육하는 것으로 정규 교과과정상에 편입되는 경우가 많다. 또한 다음의 평화로운 학교 접근의 밑바탕이 된다.
- 사례
 - ‘Teaching Student to be Peacemakers(TSP) program’ : 미국 미네소타 주립대의 협동학습 센터에서 운영하는

것으로 교사들이 학생들에게 갈등해결 원칙과 기술, 과정을 가르치는 프로그램이다. 이 프로그램의 주요 내용은 갈등의 본성 이해, 적절한 갈등해결 전략 선택하기 (갈등해결전략 5가지: 목적과 관계 모두 포기, 목적 성취를 위한 강압, 목적을 포기하고 관계 선택, 타협, 협력), 문제해결을 위한 협상 전략, 다른 사람들의 갈등 중재하기 등이다. 이 프로그램의 대체적은 과정은 다음과 같다.

- ✓ 자신이 원하는 것 기술하기
 - ✓ 자신의 느낌 표현하기
 - ✓ 원하고 느끼는 것에 대한 근거 제시하기
 - ✓ 상호 이익을 위한 선택 사항 차트만들기
 - ✓ 갈등해결과 이익극대화를 위한 세가지 적절한 계획세우기
 - ✓ 합의를 위한 가장 현명한 행동방식 선택하기
- ‘Educators for Social Responsibility(ESR)’ : 매사추세츠 주의 캠브리지에서 운영하는 프로그램으로 갈등해결, 폭력방지, 그룹간 관계향상, 인간특성 교육 등을 통하여 청소년들의 윤리적, 사회적 발달을 증진시키기 위한 프로그램이다. 이 프로그램은 교사와 학생이 협력하여 학급내의 문제를 해결하기 위한 공동 참여연구를 수행한다는 특징이 있다.

4) 평화로운 학교 접근

- 특성 : 학교 전체의 교사, 성인, 상담가, 학생, 부모 등을 총 동원하여 학교를 평화롭게 만들기 위한 접근방식이다. 이 접근에서는 학교구성원 전체에게 갈등해결 원칙과 기술, 중재 과정을 교육한다.

- 사례

- ‘Resolving Conflict Creatively Program(RCCP)’ : RCCP는 청소년들의 가정, 학교, 지역사회의 연계를 통해 청소년들이 갈등해결을 위한 전략을 수립한다는 특징이 있다. 이 프로그램은 프로그램 수행전 학교행정당국의 전폭적인 지지가 없이는 불가능하며 다년간의 과정이 대부분이다. 이 프로그램은 다섯가지의 구성요소를 가지고 있는데 그것은 25시간짜리 코스의 교사와 학교의 다른 전문가들을 위한 전문가 개발 훈련 과정, 유치원부터 K-12학년까지의 정규교과과정, 동료중재, 행정가 훈련, 부모훈련 등이다.
- ‘Illinois Institute for Dispute Resolution(CPS)’ : 이 기관은 이미 중재 프로그램적 접근에서 프로그램 운영을 소개한 적이 있다. 이 연구소에서는 또한 평화로운 학교 프로그램도 운영하고 있는데 주요한 내용으로는 기초기술영역으로 평화로운 학교분위기 만들기, 갈등이해, 평화와 평화만들기 이해, 중재, 협상, 그룹 문제해결이 있고, 기타 영역으로 전문가 양성과정, 부모교육, 지역사회 개발 등이 있다.

지금까지 갈등해결프로그램을 4가지로 분류하여 알아보았다. 하지만 이러한 4가지 프로그램은 학교에 기반한 프로그램 성격이 강하다. 또한 4가지 접근방법은 혼용되어 사용되고 있어 뚜렷하게 구별하기도 어렵고 구분하여 실제에 적용하기도 어렵다는 한계를 노정하고 있지만 그 카테고리들은 각 접근법의 초점을 서술하는데 있어서는 유용하다 하겠다(Crawford & Bodine, 1996).

다음은 학교에 기반하지 않고 기관이 독립적으로 운영하는

프로그램 사례들이다. 본 사례들은 연구자가 직접 방문한 캐나다의 기관들을 소개한 것이다. 각 기관은 기관 나름의 특성에 입각하여 갈등해결프로그램을 적용하고 있다.

1) Vancouver Youth House(VYH)

캐나다 밴쿠버에 위치한 기관으로 community of hope라는 교회에 소속되어 있는 청소년 갈등해결중심 기관으로 목사부와 수십 명의 자원봉사자로 이루어져있다. 이 기관의 주요활동은 목회활동과 더불어 성인을 대상으로는 무료급식과 교육사업, 청소년을 대상으로는 한국계 이민2세의 갈등해결과 원주민 및 제3세계 이민자들의 갈등해결사업, 그리고 성인부모와 청소년간의 갈등해결을 위한 사업을 수행하고 있다.

청소년 갈등의 현황과 해결에 대한 접근은 캐나다 이민2세 청소년들이 겪는 3개의 큰 갈등인 언어 갈등, 세대 갈등, 문화갈등을 극복하기 위한 프로그램을 운영하고 있다. 세대갈등은 부모와의 갈등이 주류를 이루고 있고, 특히 이민2세들은 이성친구가 타민족인 경우도 많아 부모와의 세대 및 결혼관에 대한 갈등도 많이 존재하고 있다. 문화갈등은 다른 민족과의 갈등이다.

이를 위한 프로그램은 다음과 같이 운영되고 있다. 먼저, 가장 대표적인 프로그램은 ‘교회안의 교회 프로그램’인데 이 프로그램은 부모 모임과 청소년 모임을 따로 두고 예배도 따로하지만 서로가 도움을 요청하고 상호부조하는 특성을 지니고 있으며 성공적인 프로그램으로 정평이 나 있다. 즉 부모와 자녀의 파트너십을 극대화하기 위한 프로그램인데, 이 프로그램을 통하여 얻은 갈등해결의 전략은 첫째, 청소년을 독립적인 존재로 인식해야 하고, 간섭은 역효과를 가져온다는 것, 둘째, 청소년을 인격적으로 존중하고, 특히 청소년의 의견을 경청하고 존중하여야 한다는 것, 셋째, 청소년들에게 미래에 대한 가능성을 보여주어야 한다

는 것, 넷째, 부모가 모범을 보여줘야 한다는 것, 다섯째, 교회의 특수성에 기인하지만 신앙이나 믿음을 갖는 것이 중요하다는 것 등이다.

2) Kinex Youth Initiative(Kinex)

역시 밴쿠버에 위치하고 있는 기관으로 8명의 정규직원으로 구성되어 있으며 분야별로 전문가가 배치되어 있다. 주로 청소년 문제해결과 갈등해결 능력을 향상시키기 위한 프로그램 컨설팅과 운영을 하고 있다.

Kinex는 Self-Help Resource Association(SHRA)의 산하단체로 특히 지역사회 청소년개발 프로그램을 운영하고 있다. 이 프로그램 운영방식은 고객(단체나 기관, 학교 등)의 요구가 있으면 직접 방문하여 청소년들을 대상으로 그들의 프로그램을 적용하여 청소년들의 능력을 향상시키는 활동을 한다.

Kinex의 청소년 문제 및 갈등해결 관련 활동은 크게 교육훈련과 워크숍(Training and Workshops), 프로젝트(Projects)로 나뉘어진다. 교육훈련과 워크숍은 Facilitate This! Youth Focused Facilitation Training, Youth Service Provider Training, Customized Workshops 등의 프로그램을 운영하고 있다. 주요 프로젝트로는 YOBI(Youth Overcoming Barriers Initiative), Moving Beyond, New West: Youth Take Action, Youth Engagement in the YWG, Vancouver Diversity Alliance Council, Co-op Radio, Voices 등이 있다. 특히 갈등해결능력을 함양하기 위해 대인관계 능력(주로 커뮤니케이션) 향상 프로그램을 컨설팅하고 있다.

Kinex는 문제청소년 및 일반청소년들에게 그들에게 적합한 프로그램을 제공하여 문제해결능력 및 갈등해결능력을 향상시켜 주고 있으며, 직접 문제와 갈등 현장을 찾아가는 프로그램을 운영한다는 점에서 특성을 가지고 있다. 기관 자체는 소규모이지만

지역사회의 여러 청소년 관련 기관과의 네트워크를 통하여 효율적으로 문제해결과 능력향상을 꾀하고 있다.

3) Alberta Alcohol and Drug Abuse Commission(AADAC) - Youth Services Centre

캐나다의 캘거리에 위치한 AADAC의 청소년 서비스 센터는 주정부에 의해 지원받고 있는 기관으로 알콜, 약물, 갬블링 중독에 관한 예방 프로그램과 청소년과 어린이를 위한 흡연 예방 프로그램과 정보를 주로 제공하고 있다. 1951년 앨버트주의 알콜문제를 해결하기 위하여 알콜리즘기금으로 출발하여 1970년 AADAC로 확대개편하였으며 매년 약 30,000명을 치료하고 있고, 90,000명 이상이 보호 활동에 참여하고 있다.

AADAC의 청소년서비스센터는 크게 3가지 영역의 프로그램과 서비스를 하고 있다. 첫째는 알콜, 약물, 도박에 대한 정보제공, 둘째는 지역사회에 기반한 프로그램 운영 및 보호적 요인을 증가시키고 위험 요소를 감소시키는 전략, 셋째는 문제해결을 위한 직접적인 프로그램 제공이다.

특히 청소년들은 일정기간의 프로그램 참여 후 가정이나 학교로 돌려보내는 프로그램을 운용하고 있는데 이러한 액션 프로그램은 1단계로 문제를 인식하고, 2단계로 문제를 치료하고 극복하며, 이의 해결을 위한 능력을 함양시키고, 3단계로 청소년들의 갈등을 해결할 수 있는 능력을 함양시켜 일반 청소년들과 부모들과 같이 살 수 있게 가정이나 학교로 돌려보내고, 4단계로 지역사회에서 적응할 수 있게 하는 프로그램이다.

나. 갈등해결프로그램 매뉴얼 사례(요약)

이 갈등해결프로그램 매뉴얼은 미국 뉴저지주의 남녀 고등학교

교(Perth Amboy and Long Branch High School)에서 1998년 매 주 화, 목요일에 10월 4회, 11월 4회, 12월 6회, 1999년 1월 1박2일 캠핑, 주말훈련 등의 과정을 통하여 실시한 것이다(Petrone, 1999). 이 프로그램의 주요내용을 요약하면 다음과 같다.

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 아래와 같다.

1) “세션1과정” : 갈등해결에 대한 개관과 상대방을 알아가는 활동으로 구성되어 있다. 여기에서 갈등해결은 두 집단의 갈등을 해결하기 위해 고안된 체계적인 접근방법이라 정의하였으며, 주로 학교상황에서 발생하는 학생들 간의 갈등상황을 해결하기 위한 과정에 중점을 두고 있으며, 또래중재(Peer Mediation)의 중요성을 인식하고 문제해결과정으로 접근해야 한다고 제기하고 있다.

다음으로 상대방을 알아가는 활동으로 ① 편견 제거하기, ② 서로를 알아가기, ③ 개인의 관심사항 공유하기, ④ 개인의 정보 공유하기 등을 제기하고 있다. 위의 5가지 활동을 통해 학생들은 학생들 간에 혹은 학생과 교사들 간의 긴밀한 유대관계를 형성할 수 있는 계기를 마련하는 기회를 제공한다.

2) “세션2과정” : 이전단계를 통해 유대관계를 형성하는 과정에서 인지하게 된 사항들, 즉 서로간의 가치관 차이의 인식과 갈등의 이해를 체계적으로 파악하기 위한 활동을 제기하고 있다.

여기에서 제시하는 활동으로는 ① 자신에게 중요한 것은?, ② 가치관의 차이, ③ 갈등이해하기, ④ 갈등의 근원 이해하기, ⑤ 기본적인 요구들과 직면하기 등의 5가지를 제시하고 있다. 이 과정에서 중요한 것은 갈등의 근본적인 원인을 직시해야 한다는 것이다. 그렇지 않을 경우엔 갈등상황을 해결할 수 없기 때문이다.

3) “세션3과정” : 갈등해결유형에 대한 이론적 배경을 설명하고 있다. 갈등해결유형은 일반적으로 회피(Avoidance), 직면(Confrontation), 문제해결(Problem solving)로 구분할 수 있다. 회피의 다른 유형으로는 부정(Denial)과 조정(Accommodation)이 있으며, 직면은 권력지위의 사용을 통해 접근하고자 하는 경우가 있다. 문제해결 과정의 유형으로는 타협(Compromise), 협력(Collaboration) 등을 사용하며 여기에선 커뮤니케이션이 중요한 요인으로 작용한다. 또한 여기에서 활용할 수 있는 활동으로는 ① 갈등에 대한 반응 확인하기, ② 할 활성화 확인, ③ 화 목록 작성하기 등을 언급하고 있다.

4) “세션4과정” : 세션3과정에서 제시한 이론적 배경을 바탕으로 하여, 갈등을 심화 또는 악화시키는 요인들을 일상생활 속에서 파악하고 세션3에서 제시한 갈등해결유형을 적용하여 접근하는 활동내용을 제시하고 있다. 여러 상황 속에서 갈등해결에 접근하는 방식으로 제일 유용한 방식으로 “문제해결”의 중요성을 제안하고 있다.

5) “세션5과정” : 갈등해결에서 제일 유용한 방법으로 제안한 문제해결방법에 있어서 잘 적용되는 기법인 커뮤니케이션을 효과적으로 활용하기 위한 기술들을 언급하고 있다. 커뮤니케이션 과정은 먼저 상호간에 커뮤니케이션 장벽을 인식하는 것이며, 그

이후엔 “능동적인 청취”의 태도를 취해야 한다. 능동적인 청취의 기법으로는 격려(Encourage), 명료화(Clarify), 재진술(Restate), 반영(Reflect), 요약(Summarize), 타당화(Validate)등이 사용되며 능동적인 청취 시에는 “나-전달법(I-Message)”을 활용하는 것이 서로 간에 이해를 증진시킨다.

6) “세션6과정” : 지금까지 언급한 내용을 바탕으로 하여 실제적인 갈등해결활동과정을 설명하고 있다. 갈등해결과정은 상호 간의 협력적으로 진행되어야 하며, 갈등해결과정에서 제일 중요한 요소는 기획이라 할 수 있다. 일반적인 갈등해결과정은 문제 해결과정과 유사한 형태를 지니고 있다. 갈등해결과정을 따름으로써, 문제의 근원에 쉽게 도달할 수 있고, 결국 적절한 해결책을 확인하거나 창조할 수 있다. 당사자들이 갈등을 해결할 수 없을 경우 제3자를 이용한 화해(Conciliation), 중재(Mediation), 조정(Arbitration) 등을 활용할 수 있다.

7) “세션7과정” : 앞에서 언급한 바와 같이 학생들의 갈등상황의 해결에 있어 유용한 방법으로 인식되고 있는 “또래중재(peer mediation)”에 대한 프로그램을 소개하고 있다. 학생들을 대상으로 한 또래중재 프로그램의 중재과정은 ① 1단계: 진술 시작하기, ② 2단계: 초기 진술, ③ 3단계: 의제설정하기, ④ 4단계: 갈등을 표면화하기 등, ⑤ 5단계: 동의하기, ⑥ 6단계: 종결하기 등의 6가지 절차를 거치며 진행되어 진다. 이 과정을 이수함으로써 학생들은 또래중재자 자격을 얻을 수 있다.

8) “세션8과정” : 또래중재 프로그램에서 활용되는 역할놀이(role play) 시나리오를 제공하고 있다.

Ⅲ. 연구 방법 및 절차

Ⅲ

1. 연구 대상 및 표집
2. 조사도구와 측정방법
3. 조사도구의 타당도와 신뢰도
4. 전문가 의견조사 방법 및 절차

III. 연구 방법 및 절차

1. 연구 대상 및 표집

이 조사연구는 우리나라 청소년들의 갈등원천과 갈등해결유형 실태를 분석하고 그에 대한 개선방안과 정책방안을 제시하기 위한 것으로 모집단을 우리나라 서울특별시 남녀 중·고등학생으로 설정하였다.

모집단의 규모는 교육인적자원부 교육기본통계에서 제시한 2003년도 기준 총 726,023명이며, 중학생 359,457명(49.5%), 인문계 고등학생 289,783명(39.9%), 실업계 고등학생 76,783명(10.6%)이었으며, 성별로는 남자 380,938명(52.4%), 여자 345,075(47.6%)이었다.

표집은 모집단에 대한 사전정보를 바탕으로 학교급과 성비를 고려하여 비례표집(proportionate sampling) 하였다. 조사는 2004년 9월 1일부터 9월 22일까지 실시하였으며, 학교수업시간에 중·고등학교 담당교사가 직접 조사하였고, 우편을 통하여 회수하였다.

배포된 설문지 1,600부 중 불성실한 응답지를 제외한 1,186부(74.1%)를 최종분석에 사용하였으며, SPSSWIN 11.0 버전을 이용하여 빈도분석, 기술통계(평균, 표준편차), t-Test, ANOVA, 상관관계분석을 실시하였다.

2. 조사도구와 측정방법

가. 청소년 갈등해결유형 조사도구

이 연구에서 사용한 갈등해결유형 조사도구는 Rubenstein과 Feldman(1993)의 ‘Conflict Resolution Behavior Measure’를 재구조화 하여 Alexander(2000)가 새롭게 개발한 ‘The Conflict Resolution Measure: Friends, Parents, Co-workers(CRM: FPC)’이다.

이 척도는 청소년의 갈등해결유형을 친구와 부모를 대상으로 측정할 수 있게 구조화한 것이다. Alexander(2000)의 연구에서는 친구를 대상으로 한 갈등해결유형과 부모를 대상으로 한 갈등해결유형을 요인분석을 통해 유형화하여 분석에 사용하였다. 친구와의 갈등해결유형에 대한 척도는 총 35문항으로 각각 리커트식 5점 척도로 구성되어 있고, 부모와의 갈등해결유형에 대한 척도는 총 21문항으로 이 역시 리커트식 5점척도로 구성되어 있다.

이 연구에서는 Alexander(2000)의 척도를 번안하여 전문가의 검토를 거쳐 사용하였다. 이 연구의 조사도구 역시 친구와의 갈등해결유형 35문항, 부모와의 갈등해결유형 21문항이며 각 문항들은 리커트식 5점 척도(5: 아주 그렇다, 4: 그렇다, 3: 보통이다, 2: 그렇지 않다, 1: 전혀 그렇지 않다)로 구성하여 각각의 수준을 측정하였다. 조사된 결과는 요인분석을 통해 갈등해결유형을 구조화하였다.

나. 청소년 갈등원천별 현황 조사도구

청소년 갈등원천별 현황에 대한 조사도구는 친구와의 갈등원

천별 현황과 부모와의 갈등원천별 현황으로 구분되어 있다.

친구와의 갈등원천별 현황은 국내 선행연구(김종환, 1981; 안병조, 1984)들에서 원천들을 추출하고 연구진이 필요하다고 생각되는 항목을 추가하여 8개 원천을 추출하였다. 8개 원천은 학교성적이나 진학문제, 서로의 성격차이, 서로의 생활방식차이, 신체적인 차이, 이성문제, 가족문제, 경제문제, 종교문제로 구성되어 있다. 이 문항들은 리커트식 5점 척도(5: 매우자주느낌, 4: 자주느낌, 3: 보통이다, 2: 느끼지않음, 1: 전혀느끼지않음)로 갈등의 빈도를 응답하게 하였다.

부모와의 갈등원천별 현황은 Alexander(2000)의 세분화된 갈등이슈별 체크리스트 40개 및 국내선행연구(이주옥, 1993; 나은아, 1995)의 부모와의 갈등 원인 및 원천을 참조하여 9개 원천을 추출하였다. 9개 원천은 학업성적, 집안 일 돕기, 귀가시간 및 야간외출, 용돈사용문제, 교육 및 친구관계, 옷차림새, 종교문제, 진로문제, 이성교제 및 이성친구 문제로 구성되어 있다. 이 문항들 역시 리커트식 5점 척도(5: 매우자주느낌, 4: 자주느낌, 3: 보통이다, 2: 느끼지않음, 1: 전혀느끼지않음)로 갈등의 빈도를 응답하게 하였다.

다. 청소년 갈등해결기초능력 조사도구

이 연구에서는 청소년이 삶을 살아가기 위해 필요한 생활기술(life skills) 중 청소년 갈등해결의 기초능력으로 간주되어지는 의사결정능력, 자기존중 및 인간관계능력, 문제해결능력, 의사소통능력 수준을 측정하기 위하여 Morris(1996), Seevers와 Dormody(1995), Wingenbach(1995) 등이 사용한 'Leadership Life Skills' 척도 30문항을 번안하여 사용하였다.

이 청소년 갈등해결기초능력 척도는 리커트식 5점 척도(5: 아주 그렇다, 4: 그렇다, 3: 보통이다, 2: 그렇지 않다, 1: 전혀 그렇지 않다)를 사용하여 측정하였고 요인분석을 통하여 유형화하였다.

라. 청소년의 개인적 배경

청소년의 개인적 배경은 성별, 교급, 학교성적, 가정형편, 갈등프로그램참가경험여부로 설정하였다.

3. 조사도구의 타당도와 신뢰도

가. 조사도구의 타당도

내용타당도를 갖춘 조사도구를 구성하기 위하여 본 연구에서는 관련 전문가의 검토와 자문을 거쳐 설문지를 수정보완한 후 적용하였다.

특히 청소년의 친구와의 갈등해결유형 척도에 대한 요인타당도는 <표 III-1>에서 보는 바와 같이 3개의 요인(factor)수가 확인되었고, 이 결과는 상당한 정도로 타당성이 있는 것으로 확인되었다. Alexander(2000)의 연구결과에서는 5개의 요인수가 확인되었지만 본 연구에서는 Rubenstein과 Feldman(1993)의 연구와 같이 3개의 요인수가 확인되었다.

<표 III-1> 친구와의 갈등해결유형 요인분석

구 인(construct)	갈등해결유형		
	I	II	III
그 친구와 함께 새로운 해결방안을 찾는다.	.653		
여러 가지 조언을 들으려고 노력한다.	.638		
갈등해결을 위해 무엇을 해야 할 지를 생각한다.	.621		
뭔가 타협점을 찾으려 노력한다.	.586		
친구의 말을 듣고 이해하려고 한다.	.580		
분위기를 전환하려고 노력한다.	.566		
갈등해결에 도움이 될 수 있는 사람을 찾아간다.	.553		
그 갈등을 해결하려고 노력한다.	.550		
친구한테 미안하다고 말한다.	.534		
갈등상황에서 배울점을 찾으려 노력한다.	.503		
갈등을 무마하려 노력한다.	.447		
내 행동이 어떤 결과를 초래할 지 생각한다.	.425		
그 친구에게 화내고 그 자리를 벗어난다.		.642	
말이나 행동으로 그 친구의 감정을 상하게 한다.		.612	
친구에게 비꼬는 투로 말한다.		.585	
그 친구에게 냉담한 태도를 취한다.		.578	
그 친구를 무시한다.		.577	
그 친구를 무시하는 친구들을 찾는다.		.571	
친구에게 어떤 방법으로든 보복을 한다.		.540	
화가 난 상태가 오랫동안 지속된다.		.531	
친구에게 화를내거나 소리를 지른다.		.509	
내 주장을 굽히지 않고 끝까지 싸운다.		.470	
화를 내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다.		.470	
그 갈등상황에 계속해서 집착한다.		.406	
그 친구에게 좀처럼 말을 하지 않는다.		.401	
그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지않는다.			.614
그것에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.			.584
조용히 마음속으로 화를 삭인다.			.557
내 주장을 포기한다.			.553
내 감정을 그 친구에게 좀처럼 말하지 않는다.			.528

주) 요인추출방법은 주성분분석법, 회전방법은 Varimax법 사용

청소년의 부모와의 갈등해결유형 척도에 대한 요인타당도는 <표 III-2>에서 보는 바와 같이 3개의 요인(factor)수가 확인되었고 이 결과는 상당한 정도로 타당성이 있는 것으로 확인되었다. 이 결과는 Alexander(2000), Rubenstein과 Feldman(1993)의 연구와 같았고, 포함된 문항들도 비슷한 결과를 보였다.

<표 III-2> 부모와의 갈등해결유형 요인분석

구 인(construct)	갈등해결유형		
	I	II	III
새로운 해결책을 찾으려고 그분들과 같이 노력한다.	.761		
그분들에게 미안하다고 말한다.	.692		
분위기를 전환하기 위해 노력한다.	.683		
그분들의 말을 경청하고, 그분들을 이해하려 한다.	.679		
뭔가 타협점을 찾으려 노력한다.	.672		
갈등해결을 위해 노력한다.	.652		
나의 생각을 솔직하게 그분들께 말한다.	.593		
그분들에게 상냥하고 부드럽게 말한다.	.577		
다른 사람한테 내 생각과 감정을 말한다.	.414		
말 또는 다른 행동으로 그분들에게 상처를 준다.		.730	
그분들에게 비꼬는 투로 말한다.		.689	
그분들의 말을 무시하고 냉랭하게 대한다.		.652	
그분들에게 화내거나 소리를 지른다.		.643	
화를 내고 집을 뛰쳐나가버린다.		.641	
화를내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다.		.605	
그분들에게 어떤 방법으로든 보복하려 한다.		.532	
화난 감정이 오랫동안 지속된다.		.494	
그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지않는다.			.696
조용히 마음속으로 화를 삭인다.			.635
그것에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.			.566
혼자 있을 수 있는 곳으로 간다.			.528

주) 요인추출방법은 주성분분석법, 회전방법은 Varimax법 사용

청소년의 갈등해결기초능력 수준에 대한 요인타당도는 <표 III-3>에서 보는 바와 같이 4개의 요인(factor)수가 확인되었고 이 결과는 상당한 정도로 타당성이 있는 것으로 확인되었다.

<표 III-3> 청소년 갈등해결기초능력 수준 요인분석

구 인(construct)	유형			
	I	II	III	IV
재치있는 일 처리	.741			
일처리 과정에서 융통성 발휘	.670			
실수를 잘 수습	.586			
주장이나 생각을 타인에게 명확히 설명	.581			
의견이 잘 받아들여지도록 분위기 잘 조성	.557			
여러 가지 문제를 해결할 수 있는 능력 소유	.506			
감정을 잘 표현	.438			
친근한 성품		.648		
좋은 매너		.604		
타인에 호의적		.551		
타인을 신뢰하는 경향		.533		
타인과 화합 잘함		.509		
타인을 존중하는 태도 소유		.501		
진실한 마음으로 상대방을 대함		.501		
자신에 대하여 긍정적으로 생각		.437		
목표설정을 잘함			.647	
문제해결을 위한 정보를 효과적으로 사용			.589	
어떤 지식이든 배울 자세가 되어 있음			.586	
내가 속한 단체에서 필요로 하는 것을 잘 결정			.495	
책임있는 태도 소유			.487	
우선순위를 정하여 일처리			.464	
타인의 가치인정				.670
타인의 말 경청				.632
대안을 잘 고려함				.537
대안 선택을 잘함				.520
타인의 요구 잘 고려				.511
타인의 요구 잘 수용				.468

주) 요인추출방법은 주성분분석법, 회전방법은 Varimax법 사용

한편 각 요인의 특성을 나타내는 중심적인 개념과 선행연구의 유형을 참고하여 도출된 요인들에 이름을 부여하였다. 먼저 친구와의 갈등해결유형 요인과 부모와의 갈등해결 유형 요인 I, II, III을 각각 협력유형, 공격유형, 회피유형으로 명명하였다. 또한 청소년 갈등해결기초능력 수준의 유형 I, II, III, IV는 각각 의사결정능력, 자기존중·인간관계능력, 문제해결능력, 의사소통능력으로 명명하였다.

나. 조사도구의 신뢰도

친구와의 갈등해결유형 조사도구, 부모와의 갈등해결유형 조사도구, 청소년 갈등해결기초능력 수준 조사도구의 신뢰도를 조사하기 위하여 Cronbach' α 계수를 구한결과는 다음과 같다.

먼저 친구와의 갈등해결유형 조사도구에 있어서 협력유형 .81, 공격유형 .81, 회피유형 .59로 신뢰할 만한 수준인 것으로 확인되었다. 부모와의 갈등해결유형 조사도구에 있어서 협력유형 .82, 공격유형 .80, 회피유형 .48로 대체적으로 신뢰할 만한 수준인 것으로 확인되었다. 청소년 갈등해결기초능력 수준의 하위영역의 Cronbach' α 계수는 문제해결능력 .80, 의사결정능력 .73, 의사소통능력 .75, 자기존중·인간관계능력 .77로 이 또한 대체적으로 신뢰할 만한 수준인 것으로 확인되었다. 청소년 갈등해결기초능력 수준 전체는 Cronbach' α 계수가 .92로 나타났다.

4. 전문가 의견조사 방법 및 절차

청소년 갈등해결을 위한 정책방안을 도출하기 위하여 갈등해결프로그램을 직접 운영하고, 프로그램 진행에 직접 참가하고 있는 청소년 갈등해결 전문가를 대상으로 전문가 의견조사를 실시하였다.

국내 갈등해결프로그램 자체가 희귀한 만큼 갈등해결 전문가의 수도 드물다. 따라서 현재 직접 청소년들을 대상으로 갈등해결프로그램을 진행하고 있는 전문가 5인을 추천을 통해 소개받고 이들을 대상으로 ① 청소년 갈등해결프로그램의 필요성, ② 청소년 갈등해결프로그램의 주요 구성요소, ③ 현재 운영되고 있는 청소년 갈등해결프로그램의 문제점과 효과, ④ 청소년 갈등해결을 위한 정책적 지원방안, ⑤ 기타 청소년 갈등해결관련 의견 등을 설문하였다.

의견조사를 위한 조사도구는 연구의 목적을 달성하기 위하여 구조화하였으며, 모든 문항에 대하여 개방형으로 답하게 하였다. 조사는 2004년 9월 13일부터 20일 사이에 진행되었으며, 전화로 조사개요와 간략한 정보를 제공한 후 E-Mail을 통하여 조사를 실시하였다.

IV. 결과분석 및 해석

IV

1. 조사대상 청소년의 일반적 특성
2. 청소년갈등의 원천별 현황과 제 변인과의 관계
3. 청소년의 갈등해결유형 현황과 제 변인과의 관계
4. 갈등원천·기초능력과 유형과의 상관관계
5. 갈등해결프로그램의 필요성과 참가의향
6. 청소년 갈등해결에 대한 전문가 의견조사

IV. 결과분석 및 해석

1. 조사대상 청소년의 일반적 특성

조사대상 청소년의 일반적 특성을 살펴보면 성별은 남자 청소년이 47.9%, 여자 청소년이 52.1%이었고, 교급은 중학교 53.3%, 인문계고등학교 30.0%, 실업계고등학교 16.7%였다. 학업성적은 상위권이 39.7%, 가정형편은 중류층이 69.1%로 가장 많았다. 한편 갈등해결프로그램에는 4.4%만이 참가경험이 있었다.

<표 IV-1> 조사대상 청소년의 일반적 특성

(단위: %, 명)

구 분		백분율	분석총원
성별	남성	47.9	1175
	여성	52.1	
교급	중학교	53.3	1171
	인문계고	30.0	
	실업계고	16.7	
학업성적	하위권	27.1	1165
	중위권	33.2	
	상위권	39.7	
가정형편	하류층	12.2	1172
	중류층	69.1	
	상류층	18.7	
갈등해결 프로그램 참가경험	없음	95.6	1180
	있음	4.4	

주) 분석대상 총원 1,186명

2. 청소년갈등의 원천별 현황과 제 변인과의 관계

가. 친구와의 갈등원천별 현황

친구와의 갈등원천별 현황을 살펴본 결과 <표Ⅳ-2>와 같았다. 친구와의 갈등원천으로 ‘서로의 성격차이’가 평균 3.24로 가장 높게 나타났고 이론적 평균값인 3.0을 유일하게 넘었다. 그 다음은 ‘학교성적이나 진학 문제’ 2.99, ‘외모, 체력, 체격 등 신체적인 차이’ 2.80의 순으로 나타났다.

따라서 조사대상 청소년들은 서로의 성격차이나 학교성적이나 진학 문제, 신체적인 차이로 인한 갈등을 다른 요인보다 많이 겪고 있는 것을 알 수 있었다.

<표 Ⅳ-2> 친구와의 갈등원천별 현황 분석

친구와의 갈등원천	N	평균 ¹⁾	표준편차
학교성적이나 진학 문제	1180	2.99	1.24
서로의 성격차이	1181	3.24	.95
서로의 생활방식 차이	1178	2.78	1.03
외모, 체력, 체격 등 신체적인 차이	1180	2.80	1.19
이성문제	1180	2.44	1.19
가족문제	1181	2.27	1.17
경제문제(경제적 격차, 돈문제 등)	1180	2.51	1.20
종교문제	1169	1.68	.99

1): 리커트식 5점 척도. 만점 5점.

나. 부모와의 갈등원천별 현황

부모와의 갈등원천별 현황을 살펴본 결과 <표 IV-3>과 같았다. 부모와의 갈등원천으로 ‘학업성적’이 평균 3.23으로 가장 높게 나타났고, 그 다음은 ‘진로문제’ 3.02, ‘용돈사용 문제’ 2.77의 순으로 나타났다.

조사대상 청소년들은 학업성적이나 진로문제, 용돈사용 문제에 있어서 다른 요인들보다 부모와의 갈등을 많이 겪고 있는 것으로 나타났다. 이는 입시위주의 교육제도와 부모의 과도한 자녀에 대한 학구열이 결과를 반증하는 것이라 하겠다.

<표 IV-3> 부모와의 갈등원천별 현황 분석

부모와의 갈등원천	N	평균 ¹⁾	표준편차
학업성적	1182	3.23	1.17
집안 일 돕기	1182	2.65	1.09
귀가시간 및 야간외출	1179	2.75	1.28
용돈사용 문제	1179	2.77	1.30
교우 및 친구관계	1174	2.48	1.18
옷차림새	1173	2.54	1.25
종교문제	1179	1.74	1.02
진로문제	1180	3.02	1.25
이성교제 및 이성친구 문제	1171	2.26	1.24

1) : 리커트식 5점 척도, 만점 5점

다. 친구와의 갈등원천과 제 변인과의 관계분석

1) 성별 친구와의 갈등원천 수준차이

성별 친구와의 갈등원천 수준 차이를 알아보기 위해 t-Test

를 실시한 결과는 <표 IV-4>와 같았다. <표 IV-4>에서 알 수 있는 바와 같이 갈등의 원천에 있어서 ‘서로의 성격차이’, ‘가족문제’에 대해서만 남녀 간에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그 외 다른 원천들에 있어서는 남자청소년과 여자청소년간의 갈등원천 수준의 차이를 발견할 수 없었다.

‘서로의 성격차이’의 경우 여자청소년이 평균 3.32로 남자청소년의 평균 3.15 보다 높았다. ‘가족문제’의 경우 남자청소년이 평균 2.35로 여자청소년의 평균 2.20 보다 높았다.

따라서 여자청소년들은 ‘서로의 성격차이’로 인한 갈등을 남자청소년들보다 상대적으로 더 많이 겪고 있고, 남자청소년들은 여자청소년보다 ‘가족문제’로 인한 친구와의 갈등을 더 많이 겪고 있는 것을 알 수 있었다.

<표 IV-4> 성별 친구와의 갈등원천 수준에 대한 t-Test

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준편차	t값	유의도
학교성적이나 진학문제	남성	561	3.05	1.28	1.950	.051
	여성	609	2.91	1.20		
서로의 성격차이	남성	561	3.15	1.00	-3.179	.002
	여성	610	3.32	.90		
서로의 생활방식 차이	남성	559	2.79	1.06	.262	.794
	여성	609	2.78	1.00		
외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이	남성	561	2.81	1.24	.518	.604
	여성	609	2.78	1.14		
이성문제	남성	561	2.46	1.21	.758	.449
	여성	609	2.41	1.17		
가족문제	남성	562	2.35	1.24	2.188	.029
	여성	609	2.20	1.10		
경제문제	남성	561	2.53	1.24	.765	.445
	여성	609	2.48	1.14		
종교문제	남성	559	1.72	1.01	1.376	.169
	여성	600	1.64	.95		

2) 학교급별 친구와의 갈등원천 수준차이

학교급별로 친구와의 갈등원천 수준에 대한 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-5>와 같이 확인되었다.

‘서로의 생활방식 차이’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.92로 가장 높았고, 다음으로 인문고 2.84, 중학교 2.70의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다.

‘외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.93로 가장 높았고, 다음으로 중학교 2.85, 인문고 2.60의 순이었으며 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘이성문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.72로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.47, 인문고 2.22의 순이었다. 그리고 ‘가족문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.60로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.27, 인문고 2.08의 순이었다. 이 결과들은 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘경제문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.92로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.44, 인문고 2.37의 순이었다. 그리고 ‘종교문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 1.96로 가장 높았고, 다음으로 중학생 1.64, 인문고 1.59의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

따라서 학교성적이나 진학문제, 성격차이를 제외한 모든 갈등원천 분야에서 실업고 학생들의 친구와의 갈등 수준이 인문고 학생이나 중학생에 비해 상대적으로 가장 높았음을 확인할 수 있었다.

<표 IV-5> 학교급별 친구와의 갈등원천 수준에 대한 ANOVA

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
학교성적이나 친학문제	1)중학생	621	2.93	1.25	1.664	.190	n.s
	2)인문고	350	2.97	1.24			
	3)실업고	195	3.12	1.21			
	계	1166	2.97	1.24			
서로의 성격차이	1)중학생	622	3.24	.95	.029	.971	n.s
	2)인문고	351	3.23	.98			
	3)실업고	194	3.24	.90			
	계	1167	3.24	.95			
서로의 생활방식 차이	1)중학생	619	2.70	1.03	4.294	.014	1)<2) 1)<3)
	2)인문고	950	2.84	1.04			
	3)실업고	195	2.92	.98			
	계	1164	2.78	1.03			
외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이	1)중학생	620	2.85	1.24	6.762	.001	1)>2) 2)<3)
	2)인문고	350	2.60	1.13			
	3)실업고	196	2.93	1.06			
	계	1166	2.79	1.18			
이성문제	1)중학생	620	2.47	1.23	11.919	.000	2)<1)<3)
	2)인문고	351	2.22	1.06			
	3)실업고	195	2.72	1.21			
	계	1166	2.43	1.19			
가족문제	1)중학생	620	2.27	1.17	12.774	.000	2)<1)<3)
	2)인문고	351	2.08	1.09			
	3)실업고	196	2.60	1.21			
	계	1167	2.27	1.17			
경제문제	1)중학생	620	2.44	1.14	15.207	.000	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	351	2.37	1.17			
	3)실업고	195	2.92	1.29			
	계	1166	2.50	1.19			
종교문제	1)중학생	614	1.64	.98	9.699	.000	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	348	1.59	.91			
	3)실업고	193	1.96	1.06			
	계	1155	1.68	.98			

3) 학업성적별 친구와의 갈등원천 수준차이

학업성적별로 친구와의 갈등원천 수준에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-6>과 같이 확인되었다.

‘학교성적이나 진학문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 3.19로 가장 높았고, 다음으로 중위권 3.01, 상위권 2.81의 순이었다. 그리고 ‘경제문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.68로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.63, 상위권 2.28의 순이었다. 이 결과들은 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 3.03로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.79, 상위권 2.65의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘이성문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.72로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.42, 상위권 2.25의 순이었다. 그리고 ‘가족문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.54로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.35, 상위권 2.03의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

따라서 학업성적이나 진학문제, 신체적인 차이, 이성문제, 가족문제, 경제문제의 영역에서 학업성적이 하위권인 학생들이 상대적으로 친구와의 갈등을 더 많이 겪고 있는 것을 알 수 있었다.

<표 IV-6> 학업성적별 친구와의 갈등원천 수준에 대한 ANOVA

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
학교성적이나 친학문제	1)하위권	316	3.19	1.25	8.881	.000	1)<3) 2)<3)
	2)중위권	386	3.01	1.22			
	3)상위권	458	2.81	1.24			
	계	1160	2.98	1.24			
서로의 성격차이	1)하위권	316	3.24	.98	.340	.712	n.s
	2)중위권	387	3.21	.96			
	3)상위권	458	3.27	.97			
	계	1161	3.24	.96			
서로의 생활방식 차이	1)하위권	315	2.81	1.07	1.262	.283	n.s
	2)중위권	385	2.83	.99			
	3)상위권	458	2.73	1.04			
	계	1158	2.79	1.03			
외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이	1)하위권	315	3.03	1.23	9.665	.000	1)<2) 1)<3)
	2)중위권	386	2.79	1.11			
	3)상위권	459	2.65	1.20			
	계	1160	2.80	1.19			
이성문제	1)하위권	316	2.72	1.26	15.629	.000	1)<2)<3)
	2)중위권	385	2.42	1.14			
	3)상위권	459	2.25	1.14			
	계	1160	2.43	1.19			
가족문제	1)하위권	315	2.54	1.30	19.607	.000	1)<2)<3)
	2)중위권	386	2.35	1.14			
	3)상위권	460	2.03	1.05			
	계	1161	2.27	1.17			
경제문제	1)하위권	316	2.68	1.26	14.029	.000	1)<3) 2)<3)
	2)중위권	385	2.63	1.17			
	3)상위권	459	2.28	1.13			
	계	1160	2.50	1.19			
종교문제	1)하위권	311	1.77	1.06	2.624	.073	1)<3)
	2)중위권	384	1.71	.95			
	3)상위권	454	1.61	.96			
	계	1149	1.68	.98			

4) 가정형편별 친구와의 갈등원천 수준차이

가정형편별로 친구와의 갈등원천 수준에 대한 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-7>와 같이 확인되었다.

‘서로의 생활방식차이’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 3.01로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.76, 상류층 2.74의 순이었다. 그리고 ‘이성문제’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 2.70로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.40, 상류층 2.38의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다.

‘외모, 체력, 체격등의 신체적인 차이’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 2.96로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.81, 상류층 2.61의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다.

‘가족문제’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 2.64로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.23, 상류층 2.17의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘경제문제’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 3.31로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.47, 상류층 2.19의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘종교문제’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 1.87로 가장 높았고, 다음으로 상류층 1.68, 중류층 1.65의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다.

따라서 서로의 생활방식차이, 신체적인 차이, 이성문제, 가족문제, 경제문제, 종교문제의 영역에서 가정형편이 하류층인 학생들이 다른 집단보다 상대적으로 친구와의 갈등을 더 많이 겪고 있는 것을 알 수 있었다.

<표 IV-7> 가정형편별 친구와의 갈등원천 수준에 대한 ANOVA

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
학교성적이나 진학문제	1)하류층	141	2.96	1.35	.115	.891	n.s
	2)중류층	807	2.99	1.23			
	3)상류층	219	2.95	1.24			
	계	1167	2.98	1.24			
서로의 성격차이	1)하류층	141	3.28	1.02	1.182	.307	n.s
	2)중류층	808	3.21	3.21			
	3)상류층	219	3.32	3.32			
	계	1168	3.24	3.24			
서로의 생활방식 차이	1)하류층	140	3.01	1.09	3.989	.019	1)>2) 1)>3)
	2)중류층	806	2.76	1.01			
	3)상류층	219	2.74	1.07			
	계	1165	2.78	1.03			
외모, 체력, 체격 등의 신체적인 차이	1)하류층	142	2.96	1.15	4.058	.018	1)>3) 2)>3)
	2)중류층	808	2.81	1.18			
	3)상류층	217	2.61	1.23			
	계	1167	2.79	1.19			
이성문제	1)하류층	142	2.70	1.35	4.087	.017	1)>2) 1)>3)
	2)중류층	807	2.40	1.14			
	3)상류층	218	2.38	1.23			
	계	1167	2.43	1.19			
가족문제	1)하류층	142	2.64	1.40	8.525	.000	1)>2) 1)>3)
	2)중류층	808	2.23	1.13			
	3)상류층	218	2.17	1.11			
	계	1168	2.27	1.17			
경제문제	1)하류층	142	3.13	1.33	28.904	.000	1)>2)>3)
	2)중류층	807	2.47	1.13			
	3)상류층	218	2.19	1.15			
	계	1167	2.50	1.19			
종교문제	1)하류층	141	1.87	1.08	3.231	.040	1)>2)
	2)중류층	799	1.65	.94			
	3)상류층	216	1.68	1.03			
	계	1156	1.68	.98			

라. 부모와의 갈등원천과 제 변인과의 관계분석

1) 성별 부모와의 갈등원천 수준 차이

성별 부모와의 갈등원천 수준 차이를 알아보기 위해 t-Test를 실시한 결과는 <표 IV-8>와 같다. <표 IV-8>에서 알 수 있는 바와 같이 ‘진로문제’에 있어 남자청소년이 평균 3.16으로 여자청소년의 평균 2.89보다 높았다. 그리고 ‘학업성적’에 있어서도 남자청소년이 평균 3.33으로 여자청소년의 평균 3.14보다 높았다. 이 결과들은 유의수준이 1%에서 통계적인 유의차를 보였다.

‘집안일 돕기’에 있어서는 여자청소년이 평균 2.71로 남자청소년의 평균 2.58 보다 높았다. 이 결과는 유의수준이 5%에서 통계적인 유의차를 보였다.

따라서 남자청소년들은 ‘진로문제’와 ‘학업문제’로 인한 부모와의 갈등을 여자청소년들보다 더 많이 겪고 있었고, 반대로 여자청소년들은 ‘집안일 돕기’로 인한 부모와의 갈등을 남자청소년들보다 더 많이 겪고 있는 것을 알 수 있었다. 이는 전통적인 가치관으로 이어내려 오는 남자청소년들에 대한 학업의 강조와 여자청소년들의 집안일 보조에 대한 부모의 바램이 남녀 청소년들에게 부담으로 작용해 청소년의 갈등을 유발한 것으로 짐작할 수 있다.

<표 IV-8> 성별 부모와의 갈등원천 수준에 대한 t-Test

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준편차	t값	유의도
학업성적	남성	562	3.33	1.15	2.698	.007
	여성	610	3.14	1.19		
집안 일 돕기	남성	561	2.58	1.07	-2.004	.045
	여성	611	2.71	1.10		
귀가시간 및 야간외출	남성	561	2.68	1.26	-1.871	.062
	여성	608	2.82	1.29		
용돈사용 문제	남성	560	2.73	1.32	-1.186	.236
	여성	609	2.82	1.29		
교우 및 친구관계	남성	560	2.53	1.22	1.309	.191
	여성	605	2.44	1.14		
옷차림새	남성	558	2.52	1.27	-.415	.678
	여성	605	2.55	1.24		
종교문제	남성	562	1.76	1.06	.947	.344
	여성	607	1.71	.96		
진로문제	남성	561	3.16	1.28	3.689	.000
	여성	609	2.89	1.21		
이성교제 및 이성친구 문제	남성	554	2.28	1.23	.451	.652
	여성	607	2.25	1.25		

2) 학교급별 부모와의 갈등원천 수준 차이

학교급별로 부모와의 갈등원천 수준에 대한 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-9>와 같이 확인되었다.

‘학업성적’에 따른 갈등 수준은 인문고 집단이 평균 3.36로 가장 높았고, 다음으로 중학생 3.28, 실업고 2.79의 순이었다 ‘귀가시간 및 야간외’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 3.01로 가장 높았고, 다

음으로 중학생 2.70, 인문고 2.69의 순이었다. ‘용돈사용 문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 3.18로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.17, 인문고 2.66의 순이었다. 그리고 ‘옷차림새’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.74로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.59, 인문고 2.33의 순이었다. ‘이성교제 및 이성친구 문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.58로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.21, 인문고 2.20의 순이었다. 이 결과들은 유의수준 1%에서 유의하였다.

‘집안 일 돕기’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.83로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.67, 인문고 2.50의 순이었다. ‘교우 및 친구관계’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 2.68로 가장 높았고, 다음으로 중학생 2.49, 인문고 2.36의 순이었다. ‘종교문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 1.95로 가장 높았고, 다음으로 중학생 1.75, 인문고 1.58의 순이었다. 이 결과들은 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다. 한편, ‘진로문제’에 따른 갈등 수준은 실업고 집단이 평균 3.18로 가장 높았고, 다음으로 인문고 3.07, 중학생 2.93의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다.

따라서 학업성적에 있어 부모와의 갈등 수준은 인문고 학생이 가장 높았고, 그 외 원천들에 있어서 실업계 고등학생들이 다른 집단보다 부모와의 갈등을 많이 겪고 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-9> 학교급별 부모와의 갈등원천 수준에 대한 ANOVA

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
학업성적	1)중학생	621	3.28	1.17	17.146	.000	1)<3) 2)>3)
	2)인문고	351	3.36	1.14			
	3)실업고	196	2.79	1.17			
	계	1168	3.23	1.17			
집안 일 돕기	1)중학생	622	2.67	1.09	6.164	.002	1)>2) 2)<3)
	2)인문고	351	2.50	1.06			
	3)실업고	195	2.83	1.10			
	계	1168	2.64	1.09			
귀가시간 및 야간외출	1)중학생	620	2.70	1.27	4.793	.008	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	351	2.69	1.31			
	3)실업고	194	3.01	1.23			
	계	1165	2.75	1.28			
용돈사용 문제	1)중학생	619	2.71	1.32	11.706	.000	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	351	2.66	1.31			
	3)실업고	195	3.18	1.14			
	계	1165	2.78	1.30			
교우 및 친구관계	1)중학생	617	2.49	1.19	4.611	.010	2)<3)
	2)인문고	350	2.36	1.16			
	3)실업고	194	2.68	1.14			
	계	1161	2.48	1.18			
옷차림새	1)중학생	618	2.59	1.26	8.029	.000	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	350	2.33	1.21			
	3)실업고	191	2.74	1.29			
	계	1159	2.54	1.25			
종교문제	1)중학생	618	1.75	1.05	8.616	.000	1)<2)<3)
	2)인문고	351	1.58	.87			
	3)실업고	196	1.95	1.10			
	계	1165	1.73	1.02			
진로문제	1)중학생	620	2.93	1.27	3.416	.033	1)<3)
	2)인문고	350	3.07	1.25			
	3)실업고	196	3.18	1.16			
	계	1166	3.02	1.25			
이성교제 및 이성친구 문제	1)중학생	614	2.21	1.28	7.679	.000	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	351	2.20	1.14			
	3)실업고	192	2.58	1.25			
	계	1157	2.27	1.24			

3) 학업성적별 부모와의 갈등원천 수준 차이

학업성적별로 부모와의 갈등원천 수준에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표IV-10>와 같이 확인되었다.

‘학업성적’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 3.41로 가장 높았고, 다음으로 중위권 3.27, 상위권 3.06의 순이었다. 그리고 ‘교우 및 친구관계’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.63로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.54, 상위권 2.34의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘집안 일 돕기’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.84로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.59, 상위권 2.56의 순이었다. 그리고 ‘귀가 시간 및 돕기’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 3.02로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.73, 상위권 2.58의 순이었다. 그리고 ‘용돈사용문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 3.00로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.76, 상위권 2.63의 순이었다. ‘옷차림새’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.78로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.49, 상위권 2.41의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘종교문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 1.85로 가장 높았고, 다음으로 중위권 1.73, 상위권 1.65의 순이었다. ‘진로문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 3.19로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.97, 상위권 2.95의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다. ‘이성교재 및 이성친구 문제’에 따른 갈등 수준은 하위권 집단이 평균 2.54로 가장 높았고, 다음으로 중위권 2.27, 상위권 2.08의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

따라서 부모와의 갈등원천 전 영역에서 학업성적이 하위권인 청소년들이 다른 집단에 비해 부모와의 갈등을 더 많이 느끼고 있었다.

<표 IV-10> 학업성적별 부모와의 갈등원천 수준에 대한 ANOVA

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
학업성적	1)하위권	316	3.41	1.13	8.519	.000	1)>3) 2)>3)
	2)중위권	386	3.27	1.11			
	3)상위권	460	3.06	1.24			
	계	1162	3.23	1.18			
집안 일 돕기	1)하위권	316	2.84	1.06	6.703	.001	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	387	2.59	1.03			
	3)상위권	459	2.56	1.14			
	계	1162	2.65	1.09			
귀가시간 및 야간외출	1)하위권	315	3.02	1.24	11.242	.000	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	384	2.73	1.26			
	3)상위권	460	2.58	1.29			
	계	1159	2.75	1.28			
용돈사용 문제	1)하위권	315	3.00	1.25	7.760	.000	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	384	2.76	1.28			
	3)상위권	460	2.63	1.33			
	계	1159	2.78	1.30			
교우 및 친구관계	1)하위권	310	2.63	1.20	6.039	.002	1)>3) 2)>3)
	2)중위권	285	2.54	1.15			
	3)상위권	460	2.34	1.18			
	계	1155	2.49	1.18			
옷차림새	1)하위권	313	2.78	1.29	8.758	.000	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	381	2.49	1.20			
	3)상위권	459	2.41	1.25			
	계	1153	2.54	1.25			
종교문제	1)하위권	313	1.85	1.08	3.454	.032	1)>3)
	2)중위권	386	1.73	.96			
	3)상위권	460	1.65	1.00			
	계	1159	1.73	1.01			
진로문제	1)하위권	315	3.19	1.29	3.396	.020	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	386	2.97	1.18			
	3)상위권	459	2.95	1.27			
	계	1160	3.02	1.25			
이성교제 및 이성친구 문제	1)하위권	311	2.54	1.27	12.934	.000	1)>2)>3)
	2)중위권	384	2.27	1.21			
	3)상위권	456	2.08	1.21			
	계	1151	2.27	1.24			

4) 가정형편별 부모와의 갈등원천 수준에 대한 차이

가정형편별로 부모와의 갈등원천 수준에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표IV-11>와 같이 확인되었다.

‘집안 일 돕기’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 2.85로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.64, 상류층 2.54의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다.

‘용돈사용문제’에 따른 갈등 수준은 하류층 집단이 평균 3.11로 가장 높았고, 다음으로 중류층 2.78, 상류층 2.57의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

가정형편별 부모와의 갈등원천에 따른 현황을 보면 가정형편이 하류층인 청소년들이 집안 일 돕기와 용돈사용 문제 등에 있어서 다른 집단보다 부모와의 갈등을 더 많이 겪는 것으로 나타났다.

<표 IV-11> 가정형편별 부모와의 갈등원천 수준에 대한 ANOVA

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
학업성적	1)하류층	142	3.08	1.28	1.501	.223	n.s
	2)중류층	808	3.24	1.12			
	3)상류층	219	3.30	1.29			
	계	1169	3.23	1.17			
집안 일 돕기	1)하류층	142	2.85	1.14	3.357	.035	1)>2) 1)>3)
	2)중류층	808	2.64	1.07			
	3)상류층	219	2.54	1.12			
	계	1169	2.65	1.09			
귀가시간 및 야간외출	1)하류층	142	2.94	1.20	1.670	.189	n.s
	2)중류층	807	2.73	1.28			
	3)상류층	217	2.72	1.33			
	계	1166	2.75	1.28			
용돈사용 문제	1)하류층	141	3.11	1.29	7.321	.001	1)>2)>3)
	2)중류층	806	2.78	1.29			
	3)상류층	219	2.57	1.33			
	계	1166	2.78	1.30			
교우 및 친구관계	1)하류층	138	2.64	1.21	1.606	.201	n.s
	2)중류층	805	2.45	1.15			
	3)상류층	219	2.49	1.25			
	계	1162	2.48	1.18			
옷차림새	1)하류층	140	2.76	1.32	2.637	.072	1)>2)
	2)중류층	801	2.50	1.23			
	3)상류층	219	2.52	1.30			
	계	1160	2.54	1.25			
종교문제	1)하류층	141	1.89	1.15	2.133	.119	1)>2)
	2)중류층	807	1.70	.97			
	3)상류층	218	1.73	1.09			
	계	1166	1.73	1.01			
진로문제	1)하류층	141	3.04	1.34	.251	.778	n.s
	2)중류층	807	3.03	1.22			
	3)상류층	219	2.96	1.31			
	계	1167	3.02	1.25			
이성교제/ 이성친구 문제	1)하위권	140	2.41	1.36	1.283	.278	n.s
	2)중위권	802	2.23	1.21			
	3)상위권	216	2.28	1.28			
	계	1158	2.27	1.24			

3. 청소년의 갈등해결유형 현황과 제 변인과의 관계

가. 친구와의 갈등해결유형 현황

친구와의 갈등해결유형 현황을 살펴보면 다음의 <표 IV-12>, <표 IV-13>, <표 IV-14>와 같다. 친구와의 갈등해결유형에 있어 조사대상 청소년들은 협력유형이 평균 3.31로 가장 높았고 다음으로 회피유형 2.81, 공격유형 2.45의 순으로 나타났다. 전반적으로 조사대상 청소년들은 3가지 유형 중 협력유형을 가장 많이 보이고 있었다.

<표 IV-12> 친구와의 갈등해결유형 I : 협력유형

문 항	N	평균 ¹⁾	표준편차
그 친구와 함께 새로운 해결방안을 찾는다.	1181	2.97	.96
여러 가지 조언을 들으려고 노력한다.	1180	3.18	1.00
갈등해결을 위해 뭘 해야 할 지 생각한다.	1180	3.43	.86
뭔가 타협점을 찾으려 노력한다.	1182	3.41	.94
친구의 말을 듣고 이해하려고 한다.	1184	3.56	.88
분위기를 전환하려고 노력한다.	1183	3.37	1.05
갈등해결을 도울 수 있는 사람을 찾아간다.	1181	3.07	1.04
그 갈등을 해결하려고 노력한다.	1181	3.70	.90
친구한테 미안하다고 말한다.	1182	3.33	.97
갈등상황에서 배울점을 찾으려 노력한다.	1181	2.86	1.03
갈등을 무마하려 노력한다.	1183	3.37	.94
내 행동이 어떤 결과를 초래할지 생각한다.	1182	3.36	.98
계	1162	3.31	.55

1): 리커트식 5점 척도, 만점 5점.

구체적으로 살펴보면 협력유형에 있어서 전반적으로 대부분의 구인(문항)에 있어서 이론적 평균인 3.0을 상회하는 분포를 보여주고 있다. 특히, ‘갈등을 해결하기 위해 노력한다’(M=3.70), ‘친구의 말을 듣고 이해하려고 한다’(M=3.56), ‘갈등해결을 위해 뭘 해야할 지를 생각한다’(M=3.43)의 문항들이 상대적으로 높은 값을 나타내었다.

공격유형에 있어서는 전반적으로 이론적 평균치인 3.0을 밑돌았다. 공격유형의 문항들 중에서는 ‘그 친구에게 좀처럼 말을

<표 IV-13> 친구와의 갈등해결유형 II : 공격유형

문 항	N	평균 ¹⁾	표준편차
그 친구에게 화내고 그 자리를 벗어난다.	1182	2.25	1.01
말과 행동으로 친구의 감정을 상하게 한다.	1182	2.58	1.05
친구에게 비꼬는 투로 말한다.	1183	2.56	1.04
그 친구에게 냉담한 태도를 취한다.	1183	2.81	1.09
그 친구를 무시한다.	1182	2.30	1.02
그 친구를 무시하는 친구들을 찾는다.	1182	2.19	.97
친구에게 어떤 방법으로든 보복을 한다.	1181	2.15	1.02
화가 난 상태가 오랫동안 지속된다.	1183	2.49	1.15
친구에게 화를 내거나 소리를 지른다.	1184	2.55	1.00
내 주장을 굽히지 않고 끝까지 싸운다.	1183	2.58	1.03
화를내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다.	1181	1.92	1.12
그 갈등상황에 계속해서 집착한다.	1183	2.65	1.08
그 친구에게 좀처럼 말을 하지 않는다.	1183	2.91	1.14
계	1168	2.45	.59

1): 리커트식 5점 척도. 만점 5점.

하지 않는다’(M=2.91)와 ‘그 친구에게 냉담한 태도를 취한다’(M=2.81) 문항이 상대적으로 높은 값을 보였다. 또한 ‘화를 내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다’(M=1.92) 등의 폭력적인 행위에 대해서는 상대적으로 낮은 값을 보였다.

한편, 회피유형에 있어서는 ‘조용히 마음속으로 화를 삭인다’(M=3.34)가 이론적 평균치를 넘는 높은 값을 보였고, ‘갈등의 무사통과를 바라며 아무말 하지 않는다’(M=2.84)가 다음을 차지하였다.

<표 IV-14> 친구와의 갈등해결유형 III : 회피유형

문 항	N	평균 ¹⁾	표준편차
갈등의 무사통과를 바라며 아무말 않는다.	1179	2.84	1.01
그것에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.	1179	2.67	1.04
조용히 마음속으로 화를 삭인다.	1183	3.34	1.13
내 주장을 포기한다.	1183	2.30	.96
내 감정을 좀처럼 말하지 않는다.	1184	2.93	1.15
계	1172	2.81	.65

1): 리커트식 5점 척도, 만점 5점.

나. 부모와의 갈등해결유형 현황

부모와의 갈등해결유형 현황을 살펴보면 다음의 <표 IV-15>, <표 IV-16>, <표 IV-17>과 같다. 부모와의 갈등해결유형에 있어 조사대상 청소년들은 협력유형이 평균 3.04로 가장 높았고 다음으로 회피유형 3.01, 공격유형 2.17의 순으로 나타났다.

친구와의 갈등해결유형과 비교하면 협력유형이나 공격유형에

비하여 회피유형의 평균값이 높아진 것을 확인할 수 있었고, 협력유형과 회피유형의 평균값이 서로 비슷한 결과를 보였다. 전반적으로 조사대상 청소년들은 부모와의 갈등해결 3가지 유형 중 협력유형과 회피유형을 가장 많이 보이고 있었다.

<표 IV-15> 부모와의 갈등해결유형 I : 협력유형

문 항	N	평균 ¹⁾	표준편차
해결책을 찾으려 그분들과 같이 노력한다.	1181	2.93	1.09
그분들에게 미안하다고 말한다.	1181	2.97	1.14
분위기를 전환하기 위해 노력한다.	1180	3.03	1.09
그분의 말을 경청하고, 이해하려 한다.	1181	3.10	.96
뭔가 타협점을 찾으려 노력한다.	1179	3.22	.96
갈등해결을 위해 노력한다.	1178	3.27	.97
나의 생각을 솔직하게 그분들께 말한다.	1181	3.17	1.14
그분들에게 상냥하고 부드럽게 말한다.	1179	2.70	.96
다른 사람한테 내 생각과 감정을 말한다.	1178	2.99	1.16
계	1162	3.04	.68

1): 리커트식 5점 척도, 만점 5점.

구체적으로 살펴보면 협력유형에 있어서 전반적으로 대부분의 구인(문항)에 있어서 이론적 평균인 3.0을 상회하는 분포를 보여주고 있다. 특히, ‘갈등을 해결하기 위해 노력한다’(M=3.27), ‘뭔가 타협점을 찾으려 노력한다’(M=3.22)의 문항들이 상대적으로 높은 값을 나타내었다.

한편 공격유형에 있어서는 전반적으로 이론적 평균치인 3.0을 밑돌았다. 공격유형의 문항들 중에서는 ‘부모에게 화내거나 소리를 지른다’(M=2.61)가 상대적으로 높은 값을 보였다. 또한

‘화내고 집을 뛰쳐나간다’(M=1.73), ‘어떤 방법으로든 보복을 한다’(M=1.73), ‘화를 내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다’(M=1.92) 등의 강한 공격적 행위에 대해서는 상대적으로 낮은 값을 보였다.

<표 IV-16> 부모와의 갈등해결유형 II : 공격유형

문 항	N	평균 ¹⁾	표준편차
말 또는 행동으로 그분들에게 상처를 준다.	1182	2.29	1.10
그분들에게 비꼬는 투로 말한다.	1180	2.39	1.11
그분들의 말을 무시하고 냉랭하게 대한다.	1180	2.35	1.06
그분들에게 화내거나 소리를 지른다.	1180	2.61	1.10
화를 내고 집을 뛰쳐나가버린다.	1181	1.73	.97
화를내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다.	1181	1.88	1.11
그분에게 어떤 방법으로든 보복하려 한다.	1182	1.73	.96
화난 감정이 오랫동안 지속된다.	1182	2.42	1.17
계	1175	2.17	.69

1): 리커트식 5점 척도. 만점 5점.

한편, 회피유형에 있어서는 ‘조용히 마음속으로 화를 삭인다’(M=3.27), ‘혼자 있을 수 있는 곳으로 간다’(M=3.07)가 이론적 평균값보다 높았다.

<표 IV-17> 부모와의 갈등해결유형 III : 회피유형

문 항	N	평균 ¹⁾	표준편차
갈등의 무사통과를 바라며 아무말 않는다.	1180	2.78	1.09
조용히 마음속으로 화를 삭인다.	1181	3.27	1.07
그것에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.	1181	2.91	1.07
혼자 있을 수 있는 곳으로 간다.	1182	3.07	1.30
계	1178	3.01	.71

1): 리커트식 5점 척도. 만점 5점.

다. 친구와의 갈등해결유형과 제 변인과의 관계분석

1) 성별 친구와의 갈등해결유형 차이

성별 친구와의 갈등해결유형 수준 차이를 알아보기 위해 t-Test를 실시한 결과는 <표 IV-18>와 같았다. <표 IV-18>에서 알 수 있는 바와 같이 협력유형에 있어서는 여자청소년이 평균이 40.31로 남자청소년의 평균 39.01 보다 높았다. 그리고 회피유형에 있어서는 남자청소년이 평균 14.42로 여자청소년의 평균 13.78 보다 높았다. 이 결과는 유의수준이 1%에서 통계적인 유의차를 보였다. 공격유형에 있어서는 남녀간의 차이를 보이지 못했다.

따라서 친구와의 갈등상황이 생겼을 때 여자청소년들은 남자청소년보다 협력적으로 갈등을 해결함을 알 수 있었고, 남자청소년들은 갈등을 회피하는 성향을 여자청소년보다 더 많이 보여주고 있음을 알 수 있었다.

<표 IV-18> 성별 친구와의 갈등해결유형에 대한 t-Test

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준편차	t값	유의도
협력유형	남성	551	39.01	6.84	-3.360	.001
	여성	601	40.31	6.30		
공격유형	남성	557	31.92	7.62	-.020	.984
	여성	601	31.93	7.70		
회피유형	남성	557	14.42	3.04	3.391	.001
	여성	605	13.78	3.42		

2) 프로그램 참가여부별 친구와의 갈등해결유형 차이

갈등해결프로그램 참가여부별 친구와의 갈등해결유형 수준 차이를 알아보기 위해 t-Test를 실시한 결과는 <표 IV-19>와 같았다. <표 IV-19>에서 알 수 있는 바와 같이 갈등해결프로그램 참여여부에 따른 갈등해결의 3가지 유형 모두에서 차이가 없었다. 즉 프로그램 참가여부는 청소년의 친구와의 갈등해결유형에 영향을 미치지 못하였다.

이는 청소년 갈등해결프로그램이 활성화되어 있지 못하고 극소수만이 갈등해결프로그램 참가경험을 보이고 있어 갈등해결프로그램 참가경험이 있는 집단의 대표성이 떨어지는 것과 갈등해결프로그램이 전문화 되어있지 않아 그 효과가 그다지 크지 않음에 기인한다 할 것이다.

<표 IV-19> 프로그램 참가여부별 친구와의 갈등해결유형에 대한 t-Test

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준편차	t값	유의도
협력유형	아니오	1105	39.63	6.61	-.430	.667
	예	52	40.04	5.72		
공격유형	아니오	1113	31.86	7.59	-.926	.354
	예	50	32.88	8.60		
회피유형	아니오	1115	14.06	3.27	-1.24	.215
	예	52	14.63	3.21		

3) 학교급별 친구와의 갈등해결유형 차이

학교급별로 친구와의 갈등해결유형 수준에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-20>와 같이 확인되었다.

‘협력유형’과 ‘회피유형’에 있어서는 별다른 차이가 없었고, ‘공격유형’에 있어서는 실업고 집단이 평균 33.26로 가장 높았고, 다음으로 인문고 31.74, 중학생 31.63의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다. 따라서 실업고 청소년들이 인문고나 중학교 청소년들보다 더욱 공격적인 유형을 보이는 것으로 나타났다.

<표 IV-20> 학교급별 친구와의 갈등해결유형에 대한 ANOVA

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
협력유형	1)중학생	611	39.79	6.75	1.939	.144	n.s
	2)인문고	346	39.97	6.78			
	3)실업고	191	38.85	5.66			
	계	1148	39.69	6.59			
공격유형	1)중학생	615	31.63	7.92	3.534	.029	1)<3) 2)<3)
	2)인문고	345	31.74	7.43			
	3)실업고	193	33.26	7.13			
	계	1154	31.93	7.66			
회피유형	1)중학생	615	14.02	3.27	2.095	.124	n.s
	2)인문고	348	13.97	3.36			
	3)실업고	195	14.52	3.05			
	계	1158	14.09	3.27			

4) 학교성적별 친구와의 갈등해결유형 차이

학교성적별로 친구와의 갈등해결유형 수준에 대한 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-21>와 같이 확인되었다.

‘협력유형’에 있어서는 성적이 상위권 집단이 평균 40.34로 가장 높았고, 다음으로 중위권 39.40, 하위권 39.05의 순이었다. 이 결과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하였다. ‘회피유형’에 있어서는 하위권 집단이 평균 14.73로 가장 높았고, 다음으로 중위권 13.97, 상위권 13.75의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다. 한편 ‘공격유형’에 있어서는 학교성적에 따른 유의차를 보이지 못했다.

따라서 학교성적이 상위권인 집단의 갈등해결유형이 더욱 협력적이고, 학교성적이 하위권인 집단이 다른 집단에 비해 갈등해결유형이 회피적인 성격이 강하게 나타났다.

<표 IV-21> 학교성적별 친구와의 갈등해결유형에 대한 ANOVA

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
협력유형	1)하위권	307	39.05	6.13	4.036	.018	1)<3) 2)<3)
	2)중위권	382	39.40	6.45			
	3)상위권	454	40.34	6.99			
	계	1143	39.68	6.61			
공격유형	1)하위권	310	31.86	7.73	.042	.959	n.s
	2)중위권	384	32.02	7.31			
	3)상위권	454	32.00	7.91			
	계	1148	31.97	7.66			
회피유형	1)하위권	314	14.73	3.04	8.788	.000	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	385	13.97	3.20			
	3)상위권	454	13.75	3.43			
	계	1153	14.09	3.27			

5) 가정형편별 친구와의 갈등해결유형 차이

가정형편별로 친구와의 갈등해결유형 수준에 대한 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-22>와 같이 확인되었다.

‘회피유형’에 있어서는 가정형편이 하류층 집단이 평균 14.86로 가장 높았고, 다음으로 중류층 14.09, 상류층 13.53의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다. ‘협력유형’과 ‘공격유형’에 있어서는 별다른 유의차를 보이지 못했다.

따라서 가정형편이 하류층인 집단이 갈등이 발생했을 때 갈등해결유형이 상류층이나 중류층 집단에 비해 더욱 회피적이었다.

<표 IV-22> 가정형편별 친구와의 갈등해결유형에 대한 ANOVA

구분(친구)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
협력유형	1)하류층	141	38.72	6.79	1.998	.136	n.s
	2)중류층	792	39.74	6.31			
	3)상류층	216	40.12	7.40			
	계	1149	39.68	6.60			
공격유형	1)하류층	139	33.32	7.58	2.971	.052	1)>2)
	2)중류층	799	31.64	7.42			
	3)상류층	217	32.14	8.47			
	계	1155	31.94	7.66			
회피유형	1)하류층	139	14.86	2.98	7.141	.001	1)>2)>3)
	2)중류층	803	14.09	3.20			
	3)상류층	217	13.53	3.61			
	계	1159	14.08	3.27			

라. 부모와의 갈등해결유형과 제 변인과의 관계분석

1) 성별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이

성별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이를 알아보기 위해 t-Test를 실시한 결과는 <표 IV-23>과 같았다. <표 IV-23>에서 알 수 있는 바와 같이 ‘협력유형’과 ‘회피유형’에 있어서는 성별에 따라 유의차를 보이지 못했고, ‘공격유형’에 있어서는 여자청소년이 평균 17.84로 남자청소년의 평균 16.27보다 높았다. 이 결과는 유의수준이 1%에서 통계적인 유의차를 보였다.

따라서 부모와의 갈등 발생 시 여자청소년이 남자청소년보다 훨씬 공격적인 성향을 보이는 것으로 나타났다.

<표 IV-23> 성별 부모와의 갈등해결유형에 대한 t-Test

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준편차	t값	유의도
협력유형	남성	551	27.50	6.25	.637	.524
	여성	601	27.27	5.98		
공격유형	남성	557	16.27	5.55	-2.819	.005
	여성	608	17.84	5.55		
회피유형	남성	558	11.86	2.90	-1.820	.069
	여성	610	12.17	2.77		

2) 프로그램 참가여부별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이

갈등해결프로그램 참가여부별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이를 알아보기 위해 t-Test를 실시한 결과는 <표 IV-24>와 같았다. <표 IV-24>에서 알 수 있는 바와 같이 ‘협력유형’과 ‘공격유형’, ‘회피유형’ 모두에 있어서 갈등해결프로그램 참가한 경험이 있는 청소년과 참가한 경험이 없는 청소년간의 유의차를 보이지 못했다.

이는 친구와의 갈등해결유형 수준 차이검증에서와 같이 청소년 갈등해결프로그램이 활성화되어 있지 못하고 극소수만이 갈등해결프로그램 참가경험을 보이고 있어 갈등해결프로그램 참가경험이 있는 집단의 대표성이 떨어지는 것과 갈등해결프로그램이 전문화 되어있지 않아 그 효과가 그다지 크지 않음에 기인한다 할 것이다.

<표 IV-24> 프로그램 참가여부별 부모와의 갈등해결유형에 대한 t-Test

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준편차	t값	유의도
협력유형	아니오	1107	27.35	6.10	-.283	.777
	예	50	27.60	6.11		
공격유형	아니오	1118	17.27	5.49	-4.02	.610
	예	52	17.42	5.25		
회피유형	아니오	1121	12.01	2.85	-.412	.680
	예	52	12.17	2.42		

3) 학교급별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이

학교급별로 부모와의 갈등해결유형 수준에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-25>와 같이 확인되었다.

‘협력유형’과 ‘회피유형’에 있어서 학교급별에 따라 유의차를 보이지 못했다. ‘공격유형’에 있어서는 실업고 집단이 평균 19.57로 가장 높았고, 다음으로 인문고 17.43, 중학생 16.71의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

따라서 실업고 학생들이 인문고나 중학생보다 부모와의 갈등시 더욱 공격적인 갈등해결유형을 보이는 것으로 나타났다.

<표 IV-25> 학교급별 부모와의 갈등해결유형에 대한 ANOVA

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
협력유형	1)중학생	614	27.22	6.75	.932	.394	n.s
	2)인문고	344	27.75	6.78			
	3)실업고	190	27.19	5.66			
	계	1148	27.38	6.59			
공격유형	1)중학생	618	16.71	7.92	20.340	.000	1)<2)<3)
	2)인문고	348	17.43	7.43			
	3)실업고	195	19.57	7.13			
	계	1161	17.41	7.66			
회피유형	1)중학생	621	11.96	3.27	1.252	.286	n.s
	2)인문고	349	12.22	3.36			
	3)실업고	194	11.88	3.05			
	계	1164	12.03	3.27			

4) 학교성적별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이

학교성적별로 부모와의 갈등해결유형 수준에 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-26>와 같이 확인되었다.

‘협력유형’에 있어서는 상위권 집단이 평균 28.08로 가장 높았고, 다음으로 중위권 27.16, 하위권 26.64의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다.

‘공격유형’에 있어서는 하위권 집단이 평균 18.28로 가장 높았고, 다음으로 상위권 17.16, 중위권 17.09의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다. ‘회피유형’에 있어서는 통계적인 유의차를 보이지 못했다.

따라서 부모와의 갈등에 있어서 학교성적이 상위권인 청소년은 협력적 유형을 학교성적이 하위권인 청소년은 공격적인 유형을 다른 집단보다 상대적으로 강하게 보였다.

<표 IV-26> 학교성적별 부모와의 갈등해결유형에 대한 ANOVA

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
협력유형	1)하위권	311	26.64	5.96	5.520	.004	1)<3) 2)<3)
	2)중위권	379	27.16	5.86			
	3)상위권	453	28.08	6.36			
	계	1143	27.38	6.12			
공격유형	1)하위권	312	18.28	5.63	4.901	.008	1)>2) 1)>3)
	2)중위권	385	17.09	5.51			
	3)상위권	458	17.16	5.52			
	계	1155	17.44	5.57			
회피유형	1)하위권	314	12.13	2.83	.468	.627	n.s
	2)중위권	385	11.93	2.71			
	3)상위권	460	12.04	2.94			
	계	1159	12.03	2.84			

5) 가정형편별 부모와의 갈등해결유형 수준 차이

가정형편별로 부모와의 갈등해결유형 수준에 대한 차이가 있는 지를 알아보기 위한 ANOVA의 결과는 <표 IV-27>과 같이 확인되었다.

‘협력유형’에 있어서 가정형편이 상류층인 집단이 평균 29.01로 가장 높았고, 다음으로 중류층 27.15, 하류층 26.13의 순이었다. 이 결과는 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다. ‘공격유형’에 있어서는 하류층 집단이 평균 19.17로 가장 높았고, 다음으로 중류층 17.24, 상류층 16.87의 순이었다. 이 결과 역시 유의수준 1%에서 통계적으로 유의하였다. ‘회피유형’은 통계적인 유의차를 보이지 못했다.

따라서 부모와의 갈등이 발생할 때 가정형편이 상류층인 청소년은 협력적 유형을, 가정형편이 하류층인 청소년은 공격적인 유형을 다른 집단보다 상대적으로 많이 보였다.

<표 IV-27> 가정형편별 부모와의 갈등해결유형에 대한 ANOVA

구분(부모)	집단	빈도	평균	표준 편차	F값	유의도	LSD검증
협력유형	1)하류층	142	26.13	5.97	11.373	.000	1)<3) 2)<3)
	2)중류층	793	27.15	5.89			
	3)상류층	215	29.01	6.71			
	계	1150	27.38	6.11			
공격유형	1)하류층	143	19.17	6.07	8.708	.000	1)>2) 1)>3)
	2)중류층	802	17.24	5.37			
	3)상류층	217	16.87	5.74			
	계	1162	17.41	5.57			
회피유형	1)하류층	142	12.32	2.73	1.003	.367	n.s
	2)중류층	806	12.00	2.75			
	3)상류층	217	11.91	3.21			
	계	1165	12.02	2.84			

4. 갈등원천·기초능력과 유형과의 상관관계

가. 친구와의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계

친구와의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계 분석결과는 다음의 <표 IV-28>과 같이 나타났다. 대체로 원천별로 갈등해결유형과 상관값이 낮았지만 공격유형과 통계적으로 유의미한 정(正)의 상관을 보였다. 특히 갈등원천 중 ‘서로의 성격차이’, ‘서로의 생활방식 차이’ 등은 Guilford의 해석기준¹⁾ 상 낮은 수준의 상관관계를 보였고, 다른 원천들에 비해서는 상대적으로 높은 상관값을 나타내었다.

<표 IV-28> 친구와의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계

갈등원천(친구) \ 갈등해결유형	협력유형	공격유형	회피유형
학교성적이나 진학 문제	.012	.117**	.073*
서로의 성격차이	-.069*	.232**	.028
서로의 생활방식 차이	-.054	.224**	-.008
외모, 체력, 체격 등 신체적 차이	-.054	.185**	.098**
이성문제	-.069*	.164**	.065*
가족문제	-.025	.167**	.066*
경제문제(경제적격차, 돈문제 등)	-.079**	.193**	.104**
종교문제	-.074*	.146**	.039

주) ** : $p < .01$, * : $p < .05$

1) 상관계수를 해석하는 데는 학자마다 다르다. 대체적으로 가장 많이 사용하는 Guildford의 해석기준은 다음과 같다.

- < .20 : 거의 무시할만한 상관관계
- .20 ~ .40 : 낮은 수준의 상관관계
- .40 ~ .70 : 비교적 높은 수준의 상관관계
- .70 ~ .90 : 높은 수준의 상관관계, 즉 뚜렷한 관계
- > .90 : 매우 높은 상관관계, 즉 매우 신뢰할만한 관계

나. 부모와의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계

부모와의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계 분석결과는 다음의 <표 IV-29>와 같이 나타났다. 대체로 낮은수준이지만 원천별로 갈등의 빈도수가 높아질수록 공격적인 갈등해결유형과 통계적으로 유의미한 정(正)의 상관관계를 보였다.

갈등원천 중 ‘용돈사용문제’, ‘이성교제 및 이성친구문제’, ‘귀가시간 및 야간외출’ 등은 다른 원천들보다 공격적인 갈등해결유형과 상대적으로 높은 상관관계를 보였다.

친구와 부모의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계를 비교해보면 둘 다 공격유형과 통계적으로 유의미한 정적인 상관을 보여주고 있으며, 상관값에 있어서는 원천별로 공격유형과의 상관관계에 있어서 친구보다 부모와의 갈등이 보다 높은 값을 보이고 있었다.

<표 IV-29> 부모와의 갈등원천과 갈등해결유형과의 상관관계

갈등원천(부모) \ 갈등해결유형	협력유형	공격유형	회피유형
학업성적	-.107**	.163**	.147**
집안 일 돕기	-.095**	.254**	.123**
귀가시간 및 야간외출	-.118**	.273**	.098**
용돈사용 문제	-.110**	.299**	.091**
교우 및 친구관계	-.070*	.264**	.087**
옷차림새	-.100**	.272**	.072*
종교문제	-.012	.138**	.007
진로문제	.006	.118**	.137**
이성교제 및 이성친구 문제	-.005	.279**	.063*

주) ** : $p < .01$, * : $p < .05$

다. 갈등해결기초능력과 친구에 대한 갈등해결유형 상관관계

갈등해결기초능력과 친구에 대한 갈등해결유형과의 상관관계 분석 결과는 <표 IV-30>과 같다. 주요 갈등해결 기초능력인 문제해결능력, 의사결정능력, 의사소통능력, 자기존중·인간관계능력 모두에서 협력적인 갈등해결유형과는 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 공격유형과 회피유형과는 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보였다.

특히 협력유형에 있어 의사소통능력과 자기존중·인간관계능력은 Guilford의 해석기준에 따르면 비교적 높은 수준의 상관관계를 보였고 문제해결기술과 의사결정기술은 낮은 수준의 상관관계를 보였다.

갈등해결능력 수준이 높을수록 친구와의 갈등해결에 있어서 협력적인 유형이 많아짐을 알 수 있었다.

<표 IV-30> 갈등해결기초능력과 친구에 대한 갈등해결유형 상관관계

갈등해결기초능력 \ 갈등해결유형	친구에 대한 갈등해결유형		
	협력유형	공격유형	회피유형
문제해결능력	.295*	-.036	-.363**
의사결정능력	.362**	-.087**	-.201**
의사소통능력	.434**	-.154**	-.073*
자기존중·인간관계능력	.430**	-.226**	-.144**

주) ** : $p < .01$, * : $p < .05$

라. 갈등해결기초능력과 부모에 대한 갈등해결유형 상관관계

갈등해결기초능력과 부모에 대한 갈등해결유형과의 상관관계 분석 결과는 <표 IV-31>과 같다. 주요 갈등해결 능력인 문제해결능력, 의사결정능력, 의사소통능력, 자기존중·인간관계능력 모두에서 협력적인 갈등해결유형과는 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 공격유형과는 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 회피유형과는 문제해결능력에 있어서만 부적상관을 보였다.

협력유형에 있어 4가지 기초능력 모두에서 Guilford의 해석기준에 따르면 낮은 수준의 상관관계를 보였다.

갈등해결기초능력 수준이 높을수록 부모와의 갈등해결에 있어서 협력적인 유형이 많아짐을 알 수 있었다.

<표 IV-31> 갈등해결기초능력과 부모에 대한 갈등해결유형 상관관계

갈등해결기초능력 \ 갈등해결유형	부모에 대한 갈등해결유형		
	협력유형	공격유형	회피유형
문제해결능력	.355**	-.097**	-.084**
의사결정능력	.369**	-.191**	.036*
의사소통능력	.232**	-.162**	.108**
자기존중·인간관계기술	.345**	-.176**	.030

주) ** : $p < .01$, * : $p < .05$

5. 갈등해결프로그램의 필요성과 참가의향

가. 갈등해결을 위한 상담·청소년기관 및 단체 방문 시도

조사대상 청소년들에게 갈등상황에 처해졌을 때 갈등해결을 위하여 상담기관이나 청소년기관 및 청소년단체 방문을 시도한 적이 있는지에 대하여 질문한 결과 전체 조사대상 청소년의 15.6%만이 시도한 적이 있다고 응답하였다.

<표 IV-32> 갈등해결을 위한 상담·청소년기관 및 단체 방문시도

갈등해결 기관방문	빈도	백분율
시도한적 없다	998	84.4
시도한적 있다	184	15.6
계	1182	100.0

나. 접근성 높은 갈등해결 상담 및 프로그램 운영기관 유무

조사대상 청소년들에게 주위에서 쉽게 방문할 수 있는 갈등해결 상담기관이나 프로그램 운영기관이 있는 지를 질문한 결과 주위에 그런 기관이 있다는 응답이 전체의 28.1%이었다.

<표 IV-33> 접근성 높은 갈등 상담기관·프로그램 운영기관 유무

기관유무	빈도	백분율
주위에 없다	848	71.9
주위에 있다	332	28.1
계	1180	100.0

다. 갈등해결프로그램 참가경험

갈등해결프로그램에 참가한 경험이 있는지를 질문한 결과 95.6%의 청소년이 참가한 경험이 없다고 응답하였으며, 1번 참가가 3.0%, 2번 이상 참가가 1.4%를 보였다.

<표 IV-34> 갈등해결프로그램 참가경험

프로그램 참가경험	빈도	백분율
참가한 적 없음	1128	95.6
1번 참가함	35	3.0
2번이상 참가함	17	1.4
계	1180	100.0

라. 갈등해결프로그램의 필요성

조사대상 청소년들에게 갈등해결프로그램이 필요한 지에 대하여 질문한 결과 매우 필요함 12.6%, 필요함 30.7%로 전체의 43.3%가 갈등해결프로그램의 필요성에 공감하고 있었다.

<표 IV-35> 갈등해결프로그램 필요성

프로그램 필요성	빈도	백분율
전혀 필요없음	68	5.8
필요없음	144	12.2
보통	457	38.7
필요함	362	30.7
매우 필요함	149	12.6
계	1186	100.0

마. 갈등해결프로그램 참가의향

갈등해결프로그램에 참가할 기회가 주어진다면 참가하겠느냐는 질문에 청소년들은 반드시 참가하겠다고 2.9%, 참가의향이 있다가 22.0%로 나타났다.

<표 IV-36> 갈등해결프로그램 참가의향

프로그램 참가의향	빈도	백분율
전혀 참가의향 없음	176	14.9
참가의향 없음	277	23.5
보통	434	36.7
참가의향 있음	260	22.0
반드시 참가	34	2.9
계	1181	100.0

6. 청소년 갈등해결에 대한 전문가 의견조사

우리나라에서 청소년 갈등해결프로그램 기획 및 운영 전문가는 극히 소수에 불과하다. 갈등해결센터가 있기는 하지만 이 또한 청소년만을 전문적으로 다루지 않는다. 그만큼 우리나라 갈등해결프로그램의 기반이 취약한 것이다.

하지만 일부 청소년 운동가들이 청소년 갈등해결을 위한 프로그램을 제한적으로 운영하고 있다. 여기에서는 갈등해결프로그램 전문가를 대상으로 그들이 생각하는 청소년 갈등해결의 전략에 대하여 의견조사를 실시하였다.

주요내용은 청소년 갈등해결프로그램의 필요성, 청소년 갈등 해결프로그램 필수 구성요소, 현 갈등해결프로그램의 문제점과 효과, 청소년 갈등해결을 위한 정책적 지원방안, 청소년 갈등해결 관련 기타 의견 등이며, 의견조사의 주요한 결과는 다음과 같다.

가. 청소년 갈등해결프로그램의 필요성

1) 갈등의 본성에 대한 체계적 이해

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.

2) 상호간의 다양성과 차이의 인정

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. 갈

등해결프로그램은 기본적으로 이러한 다양성과 차이를 인정할 수 있는 능력을 학습할 수 있게 한다.

3) 평화적 관점의 갈등해결유형 견지

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.

4) 모든 청소년을 위한 프로그램

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 필

요하다. 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 갈등해결교육이 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.

나. 청소년 갈등해결프로그램 필수 구성요소

청소년 갈등해결프로그램에 필수적으로 포함되어야 할 갈등해결 구성요소에 대한 전문가의 의견은 다음과 같았다. 각 전문가들이 중요한 구성요소로 인정하고 있는 내용들을 나열하고, 종합하였다.

1) 전문가1이 제시한 필수 구성요소

(1) 자기존중감 갖기 : 자신을 인정하지 않으면 다른 사람도 인정하기 어렵다.

(2) 다양성과 차이인정 : 다름과 차이를 인정하지 못하여 그것이 차별로 되어 갈등의 원인이 되게 되는데, 단순히 방법적인 습득이 아니라 가치관의 변화가 필요하다.

(3) 인권에 대한 감수성 훈련

(4) 갈등에 대한 이해/갈등 분석/갈등해결의 방법

(5) 의사소통훈련 : 갈등의 원인이 되기도 하고, 갈등해결의 중요한 방법이 되기도 하는 바른 의사소통의 훈련이 필요하다

2) 전문가2가 제시한 필수 구성요소

(1) 자기존중과 타인존중/인권의식 : 입시경쟁 속에서 많은 경우 청소년들은 자신의 삶을 스스로 계획하고, 인간으로서의 존엄함에 대해 인식하고 생각하지 못하는 경우들이 많다. 인간은 누구나 그 자체로 존중받아야 한다는 인식, 자주성이 있다는 인식, 마찬가지로 타인에 대해서도 존중할 수 있는 보편적 인권의식을 키우는 것이 필요하다.

(2) 갈등에 대한 이해/갈등의 기능, 갈등에 대한 반응, 갈등에 대한 다양한 접근법 : 갈등을 삶의 필연적 일부로 이해하고, 사회, 관계의 발전을 위해 필요한 것으로서 갈등을 긍정적으로 받아들이도록, 그래서 갈등을 다루는 다양한 접근법에 대해 이해한다.

(3) 차이와 차별, 편견에 대한 이해/사회구성원으로서의 책임의식과 비판의식 : 서로 다른 차이가 우열의 기준이 될 수 없음을, 차별의 요소가 될 수 없음을 인식하고, 차별, 편견에 대한 감수성을 키움으로써 사회구성원으로서의 책임의식을 키울 수 있도록 한다.

(4) 분노조절 : 분노가 생겼을 때의 신체적 반응과 정신적 반응을 객관화해보고, 분노의 원인을 타인에게가 아닌 자신의 충족되지 못한 욕구와 필요에서 찾는 훈련을 통해 화의 부정적 에너지를 긍정적으로 변화시키고, 조절함으로써 파괴적 표출을 예방할 수 있도록 한다.

(5) 의사소통 방법/잘 듣기와 자기표현하기 : 다른 사람의 이야기를 있는 그대로 이해할 수 있는 듣기 방법과 남을 비난하지

않고, 자신의 필요와 느낌을 표현하는 방법을 익힘으로써 폭력적이고 파괴적인 갈등의 비화를 예방한다.

(6) 협동적, 상생적 문제해결 방법 : 갈등이 생겼을 때, 당사자간 서로 원하는 것들을 잘 드러내고, 이해하고, 함께 만족시킬 수 있는 협동적 문제해결의 방법을 익힌다.

3) 전문가3이 제시한 필수 구성요소

(1) 심리검사 요소 : 성격, 자아존중감, 가치관, 감정이해 등을 이해한다.

(2) 분노조절 요소 : 수용, 존중, 개방적 언어 및 의사소통 기술을 익힌다.

(3) 대인관계점검 요소 : 타인조망 능력 습득 및 의사소통 훈련을 통하여 대인관계 능력을 향상시킨다.

(4) 잠재력발견과 의사결정요소 : 자신의 적성, 능력 등 잠재력을 발견하고, 진로 목표 및 계획 세우기 등을 통하여 의사결정 능력을 향상시킨다.

(5) 가족(부모)의 요소 : 일차적 사회화의 요인인 가족(특히 부모)관계과 역할을 이해한다.

4) 전문가4가 제시한 필수 구성요소

(1) 분노조절 : 자신의 내적 분노에 대한 이해와 함께 타인의 감정을 지각하여, 순간적인 욕구와 충동을 조절할 수 있는 것

(2) 인간관계능력 : 서로 다른 양육과정,기질의 특성, 환경 등을 통해 자기이해는 물론 타인에 대한 이해를 넓힌다.

(3) 의사소통훈련 : 상대의 욕구를 정확히 이해하고, 자신의 욕구를 적절히 표현할 수 있는 소통능력을 기른다.

(4) 엔카운트그룹의 활성화 : 자신을 지지해주는 그룹을 형성할 수 있는 다양한 형태의 프로그램(선후배, 취미별, 종교, 문화 등)을 모색할 수 있도록 돕는다.

(5) 인생설계 교육 : 단순히 진로지도에 머무르지 않고, 자신의 인생을 구체적으로 설계해 나갈 수 있도록 돕는다.

5) 전문가5가 제시한 필수 구성요소

(1) 갈등의 개념과 원인 이해하기 : 갈등의 개념은 무엇인가, 갈등을 해결하는 방법은 어떤 유형이 있는가, 각 유형의 장점과 단점은 무엇인가, 자신의 갈등해결 스타일은 어떠한가, 갈등의 해결방법은 다양하지만 선택할 수 있다, 갈등이 발생하는 원인은 무엇인가, 원인별 대처방법은 무엇인가 등이 포함된다.

(2) 차이차별에 대한 이해 : 차이를 차별로 구조화하는 기전은 무엇인가, 차이를 어떻게 이해할 것인가, 인권이란 무엇인가 등이 포함된다.

(3) 편견의 극복 : 정체성은 어떻게 형성되는가, 정체성은 어떤 과정을 거쳐서 편견과 고정관념으로 정착되는가, 관용이란 무엇인가. 다양성을 이해하고 공존하기 위한 바람직한 방법은 무엇인가 등이 포함된다.

(4) 협상 : 일상의 모든 것은 협상이다. 협상의 원칙과 방법, 나의 욕구와 상대의 욕구를 동시에 만족시키는 바람직한 해결방법은 무엇인가 등이 포함된다.

(5) 중재 : 갈등에 대처하는 자세, 중재의 원칙과 방법, 감정언어와 생각언어 구별하기, 비난하지 않고 다시진술하기 등이 포함된다.

6) 갈등해결프로그램 필수 구성요소 종합

이상의 전문가들의 의견을 종합하면 다음과 같은 갈등해결프로그램의 하위 세부프로그램으로 구성요소를 제시할 수 있다.

- (1) 자기존중 프로그램 : 자기이해, 자기존중, 인권
- (2) 갈등이해 프로그램 : 갈등의 본성/원인, 갈등해결유형 이해
- (3) 타인이해(인간관계) 프로그램 : 다양성과 차이 이해
- (4) 의사소통 프로그램 : 의사소통기술(듣기, 표현력)
- (5) 문제해결 프로그램 : 협동적 문제해결방법
- (6) 의사결정 프로그램 : 판단력, 진로목표, 진로계획

다. 갈등해결프로그램의 효과와 문제점

1) 갈등해결프로그램의 효과

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.

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 대해서는 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 의견을 다음과 같다.

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 훈련이 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 많이 아쉬웠다.

2) 갈등해결프로그램의 문제점

갈등해결프로그램의 문제점으로 전문가들이 공통적으로 지적하고 있는 사항은 다음과 같다.

(1) 전문화된 프로그램 미비 : 갈등해결프로그램의 문제점으로 가장 많이 지적한 것은 갈등해결을 위한 전문화된 프로그램이 없다는 것이다. 기존 프로그램들은 대체로 다른 프로그램(평화교육, 또래상담, 성교육)에 일부 프로그램을 접목한 형태가 많다.

(2) 프로그램 매뉴얼 및 모델 부족 : 갈등해결프로그램은 기관마다 다르게 운영되며 강조점이 다르고, 앞서 제시한 것처럼 전문화가 되어있지 않다. 따라서 각 기관의 프로그램과 외국의 사례를 종합하여 우리나라에 적합한 갈등해결프로그램 매뉴얼과 프로그램 모델의 개발이 필요하다.

또한 프로그램을 차별화하여 청소년 뿐만 아니라 교사와 부모를 위한 갈등해결프로그램을 개발하여 청소년-부모-교사가 모두 교육되어 적절한 교육환경을 만들도록 노력해야 한다.

(3) 갈등해결프로그램 운영 애로 : 경쟁적이고 학습위주의 교육현실에서 갈등해결교육에 대한 확실한 자리매김이 필요하다. 현재까지의 프로그램은 일회성으로 그치는 경우가 많고, 극히 일

부 잘 되는 프로그램마저도 학교 재량활동시간이나 CA시간을 이용하여 단기적으로 행해지고 있다. 일회적인 프로그램 진행보다 지속적인 관계로 이어지도록 할 필요가 있는데 그것은 지속적인 노력이 이루어지지 않을 경우 오히려 청소년들의 신뢰형성에 역효과를 줄 수 있기 때문이다.

또한 예산 및 전문가의 부족으로 학교의 전체 학생을 대상으로 교육을 진행할 수 없다는 점, 참여식 수업으로 인해 많은 수의 학생을 참여시킬 수 없다는 점, 학교에서의 교육문화와 갈등해결프로그램의 지향점의 차이에서 오는 혼란, 교사가 아닌 외부에서 교육을 진행하기 때문에 공식성의 저하 등 운영상의 문제점이 있다.

(4) 전문화된 전문가 및 연구 부족 : 갈등해결프로그램은 교육과정의 특성상 교육, 상담, 심리, 문화 등 각 영역을 경험한 각 분야의 전문성을 갖춘 강사진을 양성하는 문제가 가장 큰 걸림돌이다. 또한 좀더 다양하고 풍부한 내용을 위하여 지속적인 연구와 강사진에 대한 훈련이 필요하다.

(5) 갈등해결프로그램 운영을 위한 연계 부족 : 갈등해결프로그램은 학교-지역사회-가정의 연계가 필요하다. 청소년이 갈등을 일으키는 장이 학교, 지역사회, 가정이기 때문이다. 따라서 각각의 특성에 맞는 프로그램을 특성화시켜야 할 뿐만 아니라 청소년 갈등해결을 위하여 공동의 노력을 기울여야 한다.

라. 청소년 갈등해결을 위한 정책적 지원방안

청소년 갈등해결을 위한 정책적 지원방안에 대한 전문가의 의견을 전문가별로 국가적 수준, 지방자치단체 수준, 학교·청소년 단체 및 기관 수준 및 가타의 순으로 제시하였다.

1) 전문가1이 제시한 정책적 지원방안

(1) 국가적으로 지원해야 할 내용

- ① 정책적 지원강화, 입법 강화
- ② 프로그램의 개발, 보급을 위한 실무팀 구성
- ③ 외국사례를 발굴, 재편성하여 프로그램 개발
- ④ 정책지원을 위한 재정 확보

(2) 지자체에서 지원해야 할 내용

- ① 강사 양성 프로그램을 위한 재정지원
- ② 프로그램이 진행되는 과정에서 평가를 통해 내용이 보완될 수 있도록 연구팀을 구성하여 지원
- ③ 프로그램 운영을 위한 재정지원 확대

(3) 학교, 청소년단체, 청소년 시설 등이 지원해야 할 내용

- ① 프로그램이 원활하게 진행될 수 있도록 참여동기가 있는 또는 필요한 아이들의 모집과 적절한 시간배정(수업 후 진행되는 경우에는 자발적인 동기라고 하더라도 효과를 기대하는데 어려움이 있다)과 장소(도서실이나 강당 등 움직임이 용이하지 않은 책걸상이나 인원에 비해 지나치게 큰 공간은 진행에 어려움이 많다)는 필수적이다.은 가 필수적이다.
- ② 프로그램의 평가와 개발에 적극적으로 참여
- ③ 무게 있는 프로그램이 다뤄지는 만큼 분위기를 만들어갈 수 있는 간식이나 작은 선물 등의 지원이 있다면 효과적이다.

(4) 기타 의견

- ① 프로그램 내용에 대한 연구개발과 정책발굴이 이뤄질 수 있도록 노력하는 것과 함께 프로그램을 진행하는 전문가 그룹에 대한 체계적 지원 시스템의 문제도 중요함.

2) 전문가2가 제시한 정책적 지원방안

(1) 국가적으로 지원해야 할 내용

- ① 프로그램 개발 및 실시 비용에 대한 지원
- ② 실무자의 전문성향상을 위한 지원체계 확대
- ③ ‘징계’에 따른 교육 등에 있어서 교육의무화, 교육실시 기관 및 프로그램지정에 대한 구체적인 규정과 대안 제시
- ④ 학교, 경찰, 상담기관 등 청소년관련 사건에 대해서 연계 및 협조의 활성화를 위한 체제 구축
- ⑤ 재정이 부족한 공익사업기관에 대한 영리단체(기업 등)의 사회에 대한 채투자 방안 의무화

(2) 지자체에서 지원해야 할 내용

- ① 공익사업 기관 및 프로그램 실시, 인력 충당에 대한 비용 및 재정 지원
- ② 공익사업 기관의 활동에 대한 홍보
- ③ 건전한 청소년 생활에 도움이 되는 캠페인 및 홍보활동
- ④ 지역의 학교, 전문기관, 종교기관 등 지역사회 기관의 연계 촉진
- ⑤ 청소년들의 건전한 교육 및 환경 개선을 위해 정부에 대응해 꾸준한 정책제시

(3) 학교, 청소년단체, 청소년 시설 등이 지원해야 할 내용

- ① 임상적 차원에서의 지속적인 프로그램 연구 및 개발
- ② 실질적인 교육 프로그램, 커리큘럼 증대 및 확보
- ③ 연계 및 협조 체제 구축으로 각 기관의 역량에 따른 정보 공유
- ④ 프로그램 구성 및 활용에 대한 연계 및 공유 활성화
- ⑤ 청소년 긍정적인 생활을 위한 지속적인 홍보 및 캠페인

활동

(4) 기타의견

- ① 한 청소년에게 긍정적인 영향을 미치기 위해서 프로그램을 통한 변화, 주위환경에서의 총체적인 관심과 협조 등 통합적인 서비스를 제공할 필요가 있다.
- ② 이러한 노력은 프로그램 실시자 등 담당책임자가 대상 청소년을 책임감 있게 끝까지 이끌어 가야하는 불가피함이 있다.
- ③ 건강한 청소년의 육성을 위해서는 기성인의 모범이 필수이고 사회문화 및 의식의 변화가 필수적이다. 이를 위한 실태조사나 의식조사를 통해 청소년문제와 사회문화의 상관관계와 변화의 추이를 지속적으로 연구함이 필요할 것 같다.
- ④ 프로그램 길이, 시간 등의 차이가 어떻게 다르게 적용되어야 할지에 관한 기준과 연구결과들이 있으면 도움이 될 것 같다.

3) 전문가3이 제시한 정책적 지원방안

(1) 국가적으로 지원해야 할 내용

- ① 교육예산확보
- ② 홍보

(2) 지자체에서 지원해야 할 내용

- ① 청소년갈등해결 만큼이나 어른들에 대한 훈련이 절실하다. 지자체에서 다양한 훈련의 장을 마련하면 좋겠다.

(3) 학교, 청소년단체, 청소년 시설 등이 지원해야 할 내용

- ① 적극적인 프로그램 유치, 시간배려
- ② 교사교육을 통해서 다른 시간에서도 활용

(4) 기타

- ① 청소년 갈등해결프로그램 개발
- ② 다양한 접근방법 모색
- ③ 현재 평화를 만드는 여성회의 갈등해결센터에서 하는 활동도 거의가 회원들의 봉사를 전제로 하는 경우여서, 예산이 확보 된다면 풍부한 연구와 프로그램이 전개될 수 있을 것 같다.

4) 전문가4가 제시한 정책적 지원방안

(1) 국가적으로 지원해야 할 내용

- ① 청소년의 갈등에 관한 문화가 사회와 무관하지 않은 만큼, 사회 전반적으로 갈등을 건설적으로 다룰 수 있는 다양한 제도적 틀(조정, 중재, 진행 등 당사자들의 대화로 갈등을 해결할 수 있는 시스템)을 만들어가는 것이 필요하다.
- ② 공교육 내에서의 갈등해결교육이 실시될 수 있도록 제도적, 예산상 지원이 필요하다.(장기적으로 확산될 수 있도록 시범학교를 지정해서 전교생을 대상으로 교육할 수 있도록 지원하는 등)
- ③ 갈등해결 전문기관, 상담실 등의 피해, 가해학생 대상 프로그램이 전문화될 수 있도록 다양한 지원이 필요하다.
- ④ 일반 교사들을 대상으로 ‘평화적 갈등해결의 관점과 방법’에 대해 이해할 수 있는 교육이 확대될 수 있도록 해야 한다.(자격연수 등 교사 연수에서 갈등해결교육 의무화 등)
- ⑤ 전문강사를 확대하기 위한 갈등해결강사 인증제 등의 도입과 지원이 필요하다.

(2) 지자체에서 지원해야 할 내용

- ① 청소년들의 갈등의 문제는 학교만의 문제가 아니라 사회 전체의 문제로 인식하고, 지역과 학교, 학부모들이 함께 고민하고 해결해갈 수 있도록 하는 것이 필요하다. 지자체 단위로 학교폭력예방 및 갈등해결을 위한 협의체 등을 구성해서 청소년 갈등해결에 관한 다양한 프로그램을 조직해볼 수 있다.

(3) 학교, 청소년단체, 청소년 시설 등이 지원해야 할 내용

- ① 학교단위에서는 학교폭력과 따돌림 등을 방지하기 위한 정책을 비중있게 수립할 필요가 있다. 많은 경우 학교에서 폭력사건이 일어나거나, 또는 학교에서의 청소년 갈등 사례가 발생하는 것 자체를 두려워하고 수치스러워하는 경향이 있는데, 사실을 객관적으로 보고, 그에 대처하는 것이 필요하다. 또래상담이나, 또래중재 등 당사자들이 또는 친구들이 갈등해결의 주체가 되어 대화로 문제를 해결할 수 있도록 하는 학교내 갈등해결 제도를 수립할 필요가 있다.
- ② 청소년 단체, 전문기관 등에서는 장기적 차원에서 다양한 갈등해결교육 매뉴얼을 구성하고 강사를 양성하는 등 전문적 지원 역량을 강화한다.
- ③ 청소년들이 경험과 참여를 통해 인권, 공존의 가치, 평화적 갈등해결방법을 익힐 수 있도록 다양한 프로그램을 구성, 지원한다.

(4) 기타의견

- ① 청소년들의 갈등해결을 위한 다양한 프로그램과 내용이 있겠지만, 국가, 학교, 지자체 등 여러 차원에서의 접근도 필요하겠지만, 가장 중요하게는 장단기적 계획을 구분해서 추진하는 것이 필요하다고 생각한다.

- ② 예방차원과, 문제가 발생했을 때의 해결 차원, 그리고 피해 가해학생의 관계개선과 함께 다시 재발하지 않도록 하는 화해와 치유의 종합적 접근이 필요하다.
- ③ 또한 청소년의 갈등해결프로그램은 청소년들만의 것이라기보다는 사회 전반의 문제로 보고, 사회 전체의 폭력적 경쟁적 갈등해결문화의 변화를 위한 제도적 문화적 노력을 함께 해야 한다.
- ④ 현재 교육제도와 평화적 갈등해결의 가치와 교육방식의 충돌에 대해서도 종합적 고려가 필요하다.

5) 전문가가 제시한 정책적 지원방안

(1) 국가적으로 지원해야 할 내용

- ① 초중고 갈등해결교육의 제도적 정착을 위한 법령정비
- ② 사회교육프로그램과의 접목 등을 통한 평생교육으로의 연계
- ③ 학교내 또래중재 제도 도입 및 중재자(학생) 양성프로그램 운영
- ④ 조사, 연구, 기술개발 위한 지원
- ⑤ 갈등해결교육을 위해 전문가 양성할 수 있는 제도마련

(2) 지자체에서 지원해야 할 내용

- ① 교육의 제도적 정착을 위해 지자체 차원에서 필요한 법률 정비
- ② 다양한 문화적 접근 가능하도록 지원
- ③ 지자체별 갈등중재‘장소’(센터, 소 등등의 명칭) 설치 운영 지원
- ④ 피해자 지원방안 마련(쉼터, 치료소, ‘대안적’ 교육 등)
- ⑤ 가해자 재교육

- (3) 학교, 청소년단체, 청소년 시설 등이 지원해야 할 내용
- ① 학교관련자(교사 등), 학부모, 학생에 대한 교육의 정착
 - ② 또래중재자 훈련 지원
 - ③ 청소년 관련 갈등문제에 대한 조사, 연구 등의 시행
 - ④ 중재소 운영
 - ⑤ 프로그램 개발 및 운영

V. 결론 및 정책제안

1. 요약 및 결론
2. 청소년 갈등해결을 위한 정책제안

V. 결론 및 정책제안

1. 요약 및 결론

이 연구의 목적은 청소년의 갈등과 갈등해결유형 실태 및 갈등해결프로그램 실태를 분석하여 청소년 갈등해결을 위한 정책방안을 제시하는 데 있다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 이 연구는 다음과 같은 방법으로 추진되었다.

첫째, 청소년 갈등과 갈등해결에 대한 개념정립과 함께 이론적 조망을 위하여 청소년 갈등해결유형 관련 선행연구를 분석하였다.

둘째, 청소년 갈등해결프로그램의 현황과 문제점 및 갈등해결프로그램의 우수 운용사례를 파악하기 위하여 국내외 갈등해결프로그램 사례를 분석하였다. 국내자료는 현재 청소년을 대상으로 운영되고 있는 갈등해결프로그램을 수집하여 분석하였으며, 국외는 문헌과 인터넷 자료, 현장방문 등을 통하여 자료를 수집하여 분석에 이용하였다.

셋째, 친구와 부모와의 청소년 갈등원천 현황과 갈등해결유형 실태를 파악하기 위하여 청소년을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 서울지역 중·고등학생을 모집단으로 하여 비례표집방법을 사용하였다. 성별, 교급 등을 고려하여 32개교 1,600명을 대상으로 설문지를 배포하여 최종 분석에 1,186매를 사용하였다.

넷째, 우리나라 청소년 갈등해결프로그램의 문제점을 파악하고 개선방안 및 정책방안을 개발하기 위하여 전문가 의견조사를 실시하였다. 전문가 의견조사는 국내에서 청소년 대상 갈등해결프로그램을 직접 운영하고 있는 전문가 다섯 명을 대상으로 실시하였다.

다섯째, 이러한 문헌연구, 사례연구, 설문조사, 전문가 의견조사를 통하여 청소년 갈등해결을 위한 정책방안을 개발하였다.

이러한 연구과정을 통하여 얻어진 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 선행연구 분석결과 청소년기 갈등해결프로그램의 운영효과는 상당히 높았으며, 갈등해결유형 중 협력유형이 바람직한 모델로 드러났고 이를 위해서는 다양한 갈등해결능력을 청소년기에 함양하는 것이 중요함을 알 수 있었다. 또한 청소년기 갈등해결능력 함양 여부가 성인기의 갈등해결유형에 영향을 미침을 알 수 있었다.

둘째, 사례연구 결과 국내 갈등해결프로그램은 거의 없는 실정이고 몇몇 프로그램마저 전문화되지 못하고 다른 프로그램에 덧붙여져 실행되고 있었으며, 예산부족, 전문가부족, 홍보부족, 관심부족 등의 다양한 문제에 직면하고 있었다. 반면 선진국의 갈등해결프로그램은 내용과 형식 모두에서 전문적으로 조직화되어 있었으며, 정부의 전폭적인 지원과 지역사회 및 교사·학부모의 관심속에 운영되어 효과적인 프로그램이 될 수 있었고, 청소년과 환경의 특성에 따라 다양한 접근방법을 취하고 있었다.

셋째, 갈등의 원천에 대한 조사결과 조사대상 청소년은 친구와는 성격차이, 학교성적이나 진학문제, 신체적 차이로 인한 갈등이 많았고, 부모와는 학업성적, 진로문제, 용돈사용문제로 인한 갈등이 상대적으로 많았다. 특히 남자청소년은 가족문제, 여자청소년은 성격차이로 친구와의 갈등이 많았고, 남자청소년은 진로문제와 학업문제, 여자청소년은 집안일 돕기에 있어 부모와의 갈등이 많았다. 또한 실업계 고등학생이 중학생이나 인문계 고등학생보다 친구와의 갈등, 부모와의 갈등이 더 많았다. 성적이 하위권인 학생, 가정형편이 하류층인 학생이 상대적으로 갈등이 더

많았다.

넷째, 갈등해결유형 실태에 대한 조사결과 청소년들은 친구 및 부모와의 갈등해결에 있어서 협력유형, 공격유형, 회피유형 등의 갈등해결유형을 고루 가지고 있었지만 그 중에서도 협력유형의 비중이 가장 높았다. 친구와의 갈등해결유형은 여자청소년은 협력유형이 남자청소년은 회피유형이 상대적으로 높았고, 부모와는 여자청소년이 남자청소년보다 훨씬 공격적인 성향을 보이는 것으로 나타났다. 대체로 실업고 청소년 집단이 공격유형, 성적 상위권 집단이 협력유형을 보였다. 가정형편 하류층집단은 친구와의 갈등에 있어 회피유형이 높았고, 부모와는 상류층인 청소년은 협력적 유형을, 하류층인 청소년은 공격적인 유형이 상대적으로 높았다.

다섯째, 대체로 갈등의 원천 모두에서 친구 및 부모와의 갈등의 빈도수가 높아질수록 공격적인 갈등해결유형과 통계적으로 유의미한 정적인 상관을 보였다. 특히 친구와는 ‘서로의 성격차이’, ‘서로의 생활방식차이’ 등이, 부모와는 ‘용돈사용문제’, ‘이성교제 및 이성친구문제’, ‘귀가시간 및 야간외출’ 등이 다른 갈등의 원천들보다 상대적으로 높은 상관관계를 보였다.

여섯째, 주요 갈등해결 기초능력인 문제해결능력, 의사결정능력, 의사소통능력, 자기존중·인간관계능력에 있어서 친구와 부모 모두에서 협력적인 갈등해결유형과 정적 상관관계를 보였고, 공격유형과는 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 즉, 갈등해결기초능력 수준이 높을수록 부모와의 갈등해결에 있어서 협력적인 유형이 많아짐을 알 수 있었다.

일곱째, 전반적으로 조사대상 청소년들은 갈등상황에서 갈등을 해결하기 위하여 전문기관 이용을 시도하지 않았고, 갈등해결 프로그램 참가경험도 아주 적었다. 또한 갈등해결프로그램에 대한 필요성에 대해서도 크게 느끼지는 않고 있으며, 갈등해결프로그램의 참가에도 유보적인 태도를 취하고 있었다.

이러한 연구과정과 결과를 통하여 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있었다.

첫째, 청소년기 갈등해결프로그램을 통한 갈등해결교육의 필요성을 절감하였다. 즉 선행연구분석결과 외국의 사례이지만 갈등해결프로그램의 효과는 상당하였고, 갈등해결프로그램도 구조화되어 있었다. 그리고 청소년을 대상으로한 실태분석 결과 여러 원천별로 청소년들은 다양한 갈등상황을 겪고 있음을 알 수 있었다.

둘째, 청소년의 갈등해결유형이 비록 협력유형적 성격을 많이 지니고 있었지만 공격유형과 회피유형도 동시에 지니고 있어 이의 감소를 위한 대책이 필요함을 알 수 있었다.

셋째, 청소년들은 갈등해결프로그램 경험 및 갈등해결 전문기관을 통한 문제해결 시도가 거의 없어 프로그램의 확충과 함께 다양한 갈등해결전문기관의 확대도 필요함을 알 수 있었다.

넷째, 단편적이지만 갈등해결을 위한 주요 기초능력들이 갈등해결유형과 밀접한 관련이 있으며 이러한 기초능력들을 향상시켜준다면 청소년들을 더욱 협력적인 유형으로 이끌 수 있다는 시사점을 얻을 수 있었다. 더욱이 갈등해결프로그램을 직접 운영하고 있는 전문가들의 현장의 요구도 파악할 수 있었다.

이러한 시사점들을 바탕으로 청소년의 갈등해결을 위한 정책방안을 도출할 수 있었다.

2. 청소년 갈등해결을 위한 정책제안

이와 같은 연구결과를 중심으로 청소년의 갈등해결을 위한 정책적 지원방안을 ①갈등해결프로그램 개발·보급 및 연구활성화, ②청소년 갈등해결을 위한 지원강화, ③갈등해결 전문가 양성 및 갈등해결교육 확대, ④또래중재자 양성, ⑤갈등해결프로그램 실무자의 전문성 향상을 위한 지원, ⑥청소년 갈등해결교육 제도화, ⑦관계기관의 협조체제 구축, ⑧청소년 갈등과 갈등해결에 대한 홍보 강화 등의 8가지 영역으로 구분하여 제시하면 다음과 같다.

가. 청소년 갈등해결프로그램 개발·보급 및 연구활성화

1) 전문화된 갈등해결프로그램 매뉴얼 및 모델 개발

갈등해결프로그램은 청소년의 갈등해결 능력을 신장시켜 주고 이 능력은 결국 성인기의 갈등을 슬기롭게 해결하는 밑바탕이 된다. 우리나라에는 현재 갈등해결프로그램이 거의 없는 실정이며 산재한 갈등 양상의 극복을 위해서는 이러한 갈등해결프로그램의 개발 보급이 필요하다.

갈등해결 전문가들은 공히 청소년 갈등해결을 위한 최우선 과제는 갈등해결프로그램의 개발·보급이며, 국내외의 다양한 프로그램과 우리나라의 특성을 살려 모범적인 프로그램 모델의 개발·보급이 절실함을 주장하고 있다.

이러한 갈등해결프로그램은 갈등해결을 주요 목적으로 하는 내용상의 전문화가 필요하며, 이를 위해서는 다양한 후속연구들이 필요하지만 우선 전문가 의견을 위주로 하위 세부프로그램의

필수 구성요소를 다음과 같이 제시할 수 있다.

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

2) 청소년 갈등과 갈등해결에 대한 기초연구 및 정책연구

청소년 갈등해결 현장전문가들은 청소년 갈등과 갈등해결 및 갈등해결을 위한 정책 연구들이 전무하여 실제로 청소년의 특성에 맞는 갈등해결을 위한 전략들을 수립하기가 어려움을 호소하고 있다. 그동안 우리나라 청소년 및 관련 학자들은 청소년 갈등의 문제점과 제한적인 실태에 대한 몇몇 연구 성과물들만을 남겼을 뿐이고 정작 현장에서 요구하는 중요한 연구들을 수행하지 못하였다.

따라서 현장을 지원할 수 있는 다양한 청소년 갈등관련 기초연구와 정책연구들이 수행되어야 한다. 이와 관련한 지속적으로 추진되어야 할 몇 가지 연구주제들을 제시하면 다음과 같다.

- 청소년 갈등과 갈등해결에 대한 이론적 고찰
- 청소년 갈등해결을 위한 전략에 대한 연구
- 청소년 갈등해결을 위한 정책방향에 대한 연구
- 청소년 갈등해결프로그램 및 모델개발연구
- 청소년 갈등해결프로그램의 평가 및 효과연구
- 청소년 갈등해결을 위한 지역사회연계방안 연구

- 청소년 갈등해결시스템에 대한 연구

나. 청소년 갈등해결을 위한 지원 강화

1) 청소년 갈등해결센터 설립

청소년 갈등과 갈등해결 및 갈등해결프로그램에 대한 정보를 청소년과 관련기관에 제공하는 중추기관으로 청소년 갈등해결센터를 중앙과 지역에 설립·운영하여 우리나라 청소년의 갈등을 종합적으로 관리하는 것이 필요하다.

선진국의 경우 이러한 갈등해결 센터를 설립·운영하여 학교 및 지역사회, 가정과 긴밀한 협력을 통해 청소년 갈등을 통합적으로 조정하고 운영하고 있으며, 다양한 관련 사업을 추진하고 있다.

청소년 갈등해결센터에서는 다음과 같은 주요한 기능을 할 수 있을 것이다.

- 청소년 갈등프로그램이나 상담기관 연결 서비스
- 지역사회 갈등해결 네트워크 구성운영
- 청소년 갈등해결을 위한 종합적 정보제공
- 청소년 갈등 전문가 인재풀 운영 및 정보서비스
- 갈등해결을 위한 전문교육프로그램운영(청소년, 전문가)
- 청소년 갈등 관련 연구 사업 및 프로그램개발
- 홍보사업

2) 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정

현재 우리나라에는 청소년 갈등해결프로그램을 운영하는 전

문기관이 거의 없다. 그나마 몇몇 갈등해결프로그램 운영 기관들은 예산상의 어려움, 제도적 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. 지정된 전문기관은 의무적으로 갈등해결교육을 실시하여야 하며, 전문 평가기관에 의해 엄정한 평가를 통해 질적 개선을 이루어야 한다.

3) 청소년 갈등해결 119제도 도입

갈등해결센터나 갈등해결 전문지정기관 내에 청소년들이 갈등상황에 대한 도움을 요청할 때 이에 대한 상담과 정보를 제공하여 문제를 즉각적으로 해결해 줄 수 있는 가칭 『갈등해결 119』 신고 및 상담 전화를 둠으로써 청소년들에게 최대한의 편리성과 신속성을 제공해 주어야 한다.

청소년 갈등해결만을 위한 제도도입이 힘들 경우 기존의 청소년 보호 및 폭력예방을 위한 상담전화 등과 연계도 가능하다.

4) 재정지원

문화관광부나 교육인적자원부 및 지방자치단체에서 청소년갈등해결센터나 지정기관의 지원, 프로그램개발 및 보급을 위한 별도의 예산을 편성하여 지원하여야 한다. 또한 기존의 문화관광부의 청소년 특성화수련거리 개발사업과의 연계도 고려해 볼 수 있다. 이를 통하여 청소년수련시설에 갈등해결프로그램을 개발하여 보급하고 우수시설을 포상할 수도 있다.

다. 갈등해결 전문가 양성 및 갈등해결교육 확대

1) 전문가양성 프로그램 운영

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 운용하여야 한다. 청소년 갈등해결전문가는 심리학, 사회학, 교육학 등 다양한 학문적 바탕이 있어야 하며, 이를 위한 전문적 교육과정이 필요하다.

2) 갈등해결 전문가 인증제 도입 및 전문가 인력풀 운영

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 갈등해결프로그램 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.

3) 교사 자격연수 등에 갈등해결교육 의무화 또는 과목 증설

많은 경우 갈등해결프로그램 및 교육은 학교단위에서 행해진

다. 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.

4) 교사 및 부모를 위한 갈등해결교육 확대

선행연구에서도 알 수 있듯이 갈등해결교육은 청소년만을 대상으로 하면 실패하기 쉽다. 따라서 교육 대상을 확대하여 교사와 학부모를 위한 갈등해결교육 강좌나 프로그램을 개설 운영하는 것이 필요하다.

라. 또래중재자 양성

1) 학교내 또래중재 제도 도입

선진국의 사례에서 보듯이 갈등해결에 있어 또래중재의 비중이 상당히 높다. 청소년의 특성상 또래와의 교감이 가장 크며 반감이 가장 작다. 따라서 동아리 또는 소모임 형태로 또래중재팀을 구성하여 운영하면 그 효과가 상당히 크다. 학교 내에 또래중재 제도를 도입하여 가벼운 갈등은 스스로 해결할 수 있게 하는 것이 교육적으로도 효과가 크다.

2) 또래중재자 양성 프로그램운영

또래중재 제도 도입을 위해서는 전문성을 가진 또래중재자의 양성이 필수적이다. 전체 학생을 대상으로 하는 프로그램과 핵심적인 또래중재자 양성을 위한 프로그램으로 갈등해결프로그램을 다원화하여 핵심역량을 강화할 필요가 있다.

마. 갈등해결프로그램 실무자의 전문성 향상을 위한 지원

1) 갈등해결전문기관에 실무자 재교육을 위한 연수기능 부여

정기적으로 갈등해결프로그램 운영 실무자의 전문성 향상을 위한 재교육이 필요하다. 이러한 재교육은 갈등해결전문기관에 위탁하여 운영할 수도 있고, 갈등해결지원센터에서 운영할 수도 있다.

2) 갈등해결 실무자에 인센티브 부여

청소년 분야가 거의 그렇지만 실무자들은 경제적으로 상당히 어려운 여건에서 활동하고 있다. 이 문제의 해결을 위해서 일정 정도의 인센티브를 부여하여 실무자의 사기를 높일 필요가 있다. 교육이수증을 받거나 전문자격을 취득하면 이에 대한 인센티브를 부여하는 등의 방법이 있을 수 있겠다.

바. 갈등해결 교육 및 프로그램의 제도화

청소년을 위한 갈등해결교육이나 프로그램 참여를 제도화할 필요가 있다. 이러한 제도화는 문제청소년과 일반청소년으로 나누어 차별적으로 실시할 수 있는데, 문제청소년을 대상으로 갈등해결프로그램에 대한 의무교육을 확대하여야 한다. 이를 위해 전문기관에 위탁교육을 일정기간 시키는 방법 등이 있을 수 있다. 일반청소년을 위한 갈등해결교육도 확대되어야 하는데 제도화를 위한 법령 정비 등을 통하여 의무적으로 기본적인 갈등해결프로그램을 이수하거나 교육하도록 하여야 한다.

사. 관계기관 간의 긴밀한 협조체제구축

지역사회의 청소년 갈등해결 관련기관은 대체로 학교, 행정당국, 경찰, 청소년단체 및 기관, 청소년 상담기관, 가정 등을 들 수 있다. 청소년관련 사건에 대한 연계 및 협조의 활성화를 위하여 이러한 관련기관들의 협조 및 연계 체제 구축이 필요한데 가칭 『청소년 갈등해결협의회』를 구성·운영하여 체계적인 접근이 이루어질 수 있도록 하여야 한다.

아. 갈등에 대한 인식전환과 홍보 강화

청소년 갈등에 대한 이해와 청소년 갈등해결의 중요성에 대한 사회적 인식을 전환시키기 위한 노력이 필요하다. 우선 청소년의 인식을 전환하여 갈등이 부정적인 것이 아니고 효과적으로 관리하면 청소년개발에 중요한 역할을 한다는 사실을 이해할 수 있어야 한다. 또한 교사 및 부모의 인식전환도 중요하다. 이를

위해서는 우수한 성공사례를 개발하여 전파한다든지, 청소년과 성인이 함께 참여할 수 있고 토론할 수 있는 장을 만드는 것이 필요하다.

또한 홍보의 강화도 필요한데 갈등해결프로그램의 존재와 효과 및 기본 정보들을 소개할 수 있어야 한다. 기관 및 프로그램의 홍보, 청소년이 직접 만드는 갈등해결프로그램 소개, 시범 실시 강화, 프로그램에 대한 매체를 통한 홍보 확대(정보를 담은 광고, 홍보전단지 제작 등) 등이 필요하다. 또한 갈등해결센터나 기관, 또래 중재팀 등이 전문 홍보팀을 구성하여 캠페인 활동을 하는 것도 하나의 방법이 되겠다.

참 고 문 헌

- 강상무(1999). 심리극 집단상담이 청소년의 자아강도와 대인간 갈등해결방식에 미치는 영향. 고려대학교육대학원 석사학위 논문.
- 갈등해결 전문가 훈련 프로그램 참가자(2001). 갈등해결 배우기 이론, 방법, 적용. 서울: 평화를 만드는 여성회 · 자주평화 통일 민족 회의 · 한국여성단체연합 · 미국친우봉사회 (AFSC).
- 관악고등학교(2003). 민주시민교육 시범학교 운영보고서. 인권교육활성화를 통한 학교 공동체 구성원의 인권의식 신장. 서울: 관악고등학교.
- 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.
- 나은아(1995). 부모의 가정교육태도와 청소년의 갈등표출방법에 관한 연구. 성신여대학교육대학원 석사학위논문.
- (사)평화를만드는여성회 갈등해결센터(2003). 청소년을 위한 갈등해결 교육 교안집. 서울: (사)평화를만드는여성회.
- 신효식 · 이경주(2001). 청소년자녀의 부모와의 갈등과 갈등표출 방식. 대한가정학회지, 제39권 1호, pp. 29-38. 서울: 대한가정학회.

- 안병조(1984). 고등학교 학생에 있어서의 갈등실태에 관한 연구.
고려대학교 석사학위논문.
- 유네스코청년원(1997). 연수프로그램 연구개발 보고서. 서울: 유
네스코청년원.
- 이수원·박광엽(1992). 갈등관리훈련 프로그램, 대학생활연구 한
양대학교. 학생생활연구소, 10, pp. 85-112.
- 이주옥(1994). 청소년 자녀와 부모의 갈등에 관한 질적 연구 : 갈
등의 유형, 해석 및 그 해결방식을 중심으로. 연세대학교
박사학위논문.
- 이희경(1989). 역할놀이 집단상담을 통한 대인간 갈등해결방식의
변화. 한양대학교 석사학위논문.
- 전라북도 교육청(2003). 중등장학자료. 체험활동중심 인성교육 프
로그램. 전북: 전라북도 교육청.
- 차경수(1986). 가정교육(Ⅰ)- 한국 가정교육의 방향과 과제 현대
사회와 가족. 서울: 아산사회복지사업재단.
- 최해진(2004). 갈등의 구조와 전략. 서울: 두남.
- 최선남(1990). 청소년의 어머니와의 의사소통유형과 갈등표출방
법에 관한 연구. 영남대학교 석사학위논문.
- 한남제(1984). 한국도시가족연구. 일지사.
- 황정규(1986). 청소년지도와 가정교육, 평생교육과 가정교육. 서
울: 정민사.
- 황정규(1986). 한국 학생의 스트레스 특징과 형식, 서울사범대학
교 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.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W.(1970) Determining sample size for activities. *Educational & Psychological Measurement* 30, pp. 607-610.
- 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.
- 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, 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】 설문지(청소년용)
- 【부록2】 의견조사지(전문가용)
- 【부록3】 국내 갈등해결프로그램 매뉴얼
- 【부록4】 국외 갈등해결프로그램 매뉴얼

【부록1】 설문지(청소년용)

청소년 갈등과 갈등해결유형 설문지

오늘과 미래 사회의 주인공인 청소년 여러분 안녕하십니까. 저는 우리나라 청소년들의 잠재능력 개발과 청소년복지, 청소년인권, 청소년보호에 대한 정책개발을 담당하고 있는 국무총리 산하 국책연구기관인 한국청소년개발원 연구원입니다.

이 설문지는 **청소년기 친구 및 부모간의 갈등 현황과 갈등해결유형을 알아보고 그 개선방안과 정책방안을 마련하기 위한** 것입니다. 해당하는 곳에 솔직하게 체크하여 주시기 바랍니다.

본 설문지의 결과는 오직 연구를 위해서만 사용될 것이며 다른 용도로는 사용되지 않습니다. 또한, 설문지의 특성상 응답되지 않은 문항이 하나라도 존재하면 설문지로서의 가치가 없어지기 때문에 **꼭 모든 문항에 대하여 응답**하여 주시기 바랍니다. 여러분의 진실한 응답은 우리나라 청소년 분야의 정책개발에 큰 도움이 될 것입니다.

2004년 9월

연구자 : 최 창 욱(한국청소년개발원, 부연구위원)

권 일 남(명지대학교 교수, 객원연구원)

>>>전화: 02-2188-8807, Fax: 02-2188-8869<<<

>>>주소: 서울시 서초구 우면동 142 교총회관 1012호<<<

I. 다음의 1번에서 30번 문항은 학생의 사회적 능력을 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 내가 속한 단체에서 필요로 하는 것을 잘 결정할 수 있다	①	②	③	④	⑤
2	나는 전반적으로 나 자신에 대하여 긍정적으로 생각한다	①	②	③	④	⑤
3	나는 다른 사람에게 나의 감정을 잘 표현한다	①	②	③	④	⑤
4	나는 어떤 일을 함에 있어 목표설정을 잘 한다	①	②	③	④	⑤
5	나는 다른 사람을 대할 때 항상 진실한 마음을 가진다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 문제해결을 위해 많은 정보를 효과적으로 사용할 줄 안다	①	②	③	④	⑤
7	나는 어떤 일을 행할 때 각 구성원에게 책임을 맡긴다	①	②	③	④	⑤
8	나는 우선순위를 정하여 일을 처리한다	①	②	③	④	⑤
9	나는 다른 사람에게 대단히 호의적이다	①	②	③	④	⑤
10	나는 어떤 지식이든지 배울 자세가 되어 있다	①	②	③	④	⑤
11	나는 어떤 일을 행할 때 다른 사람의 요구를 잘 고려한다	①	②	③	④	⑤
12	나는 어떠한 일에도 책임 있는 태도를 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
13	나는 다른 사람을 대함에 있어 친근한 성품의 소유자다	①	②	③	④	⑤

번 호	문 항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	아주 그렇 다
14	나는 내가 속한 집단 성원들이 제기한 요구사항을 잘 수용한다	①	②	③	④	⑤
15	나는 타인의 말을 주의깊게 듣는다	①	②	③	④	⑤
16	나는 여러 가지 대안들 중 적절한 것을 잘 선택한다	①	②	③	④	⑤
17	나는 나 이외의 다른 사람들도 중요하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
18	나의 의견이 잘 받아들여지도록 집단의 분위기를 잘 조성한다	①	②	③	④	⑤
19	나는 어떤 일을 행함에 있어 여러 가지 대안들을 고려한다	①	②	③	④	⑤
20	나는 항상 다른 사람들을 존중하는 태도를 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
21	나는 여러 가지 문제를 해결할 수 있는 능력을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤
22	나는 내가 한 실수를 잘 수습한다	①	②	③	④	⑤
23	나는 매사에 재치있게 일을 처리한다	①	②	③	④	⑤
24	나는 일처리 과정에서 융통성을 발휘할 수 있다	①	②	③	④	⑤
25	나는 다른 사람들과 잘 화합한다	①	②	③	④	⑤
26	나는 나의 주장이나 생각을 타인에게 명확히 설명할 수 있다	①	②	③	④	⑤
27	나는 감정에 치우치지 않고 합리적으로 사고한다	①	②	③	④	⑤
28	나는 어떠한 변화도 수용할 자세가 되어 있다	①	②	③	④	⑤
29	나는 다른 사람에 대한 나의 매너가 좋다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
30	나는 다른 사람을 신뢰하는 경향을 가지고 있다	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 학생의 갈등 경험에 대한 질문입니다. 학생의 경험을 솔직하게 답변해 주십시오. 한 문항도 빠짐없이 체크하여 주시기 바랍니다.

1. 학생은 다음의 이유로 **같은 반(학급) 동료들과** 의견대립이나 미워하는 감정을 얼마나 자주 느끼십니까?.

번호	문항	거의 느끼지 않음	느끼지 않음	간혹 느낌	자주 느낌	매우 자주 느낌
1	학교성적이나 진학 문제	①	②	③	④	⑤
2	서로의 성격차이	①	②	③	④	⑤
3	서로의 생활방식 차이	①	②	③	④	⑤
4	외모, 체력, 체격 등 신체적인 차이	①	②	③	④	⑤
5	이성문제	①	②	③	④	⑤
6	가족문제	①	②	③	④	⑤
7	경제문제(경제격차/돈관계/돈문제)	①	②	③	④	⑤
8	종교문제	①	②	③	④	⑤
9	기타 _____	①	②	③	④	⑤

2. 학생은 다음의 이유로 **부모 또는 보호자와의** 의견대립이나 미워하는 감정을 얼마나 자주 느끼십니까?.

번호	내용	거의 느끼지 않음	느끼지 않음	간혹 느낌	자주 느낌	매우 자주 느낌
1	학업성적	①	②	③	④	⑤
2	집안 일 돕기	①	②	③	④	⑤
3	귀가시간 및 야간외출	①	②	③	④	⑤
4	용돈사용 문제	①	②	③	④	⑤
5	교우 및 친구관계	①	②	③	④	⑤
6	옷차림새	①	②	③	④	⑤
7	종교문제	①	②	③	④	⑤
8	진로문제	①	②	③	④	⑤
9	이성교제 및 이성친구 문제	①	②	③	④	⑤
10	기타 _____	①	②	③	④	⑤

III. 다음의 1번부터 36번까지의 문항들은 학생의 친구와 갈등이 발생할 경우 학생의 대처방식을 알아보기 위한 질문입니다. 한 문항도 빠짐없이 체크하여 주시기 바랍니다.

번 호	친구와 갈등이 생길 때, 나는.....	전혀 그렇 지않 다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	아주 그렇 다
1	그것에 대해 말하는 것을 회피한다.	①	②	③	④	⑤
2	친구에게 화를내거나 소리를 지른다.	①	②	③	④	⑤
3	그 갈등을 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4	그 친구를 무시한다.	①	②	③	④	⑤
5	친구에게 비꼬는 투로 말한다.	①	②	③	④	⑤
6	갈등을 무마하려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7	친구의 말을 듣고 이해하려고 한다.	①	②	③	④	⑤
8	조용히 마음속으로 화를 삭인다.	①	②	③	④	⑤
9	그친구에게 좀처럼 말을하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
10	원가 타협점을 찾으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
11	그 친구에게 냉담한 태도를 취한다.	①	②	③	④	⑤
12	그친구에게 화내고 자리를 벗어난다.	①	②	③	④	⑤
13	내 감정을 그 친구에게 좀처럼 말하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
14	화가 난 상태가 오랫동안 지속된다.	①	②	③	④	⑤
15	화를 내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다.	①	②	③	④	⑤
16	말이나 행동으로 그 친구의 감정을 상하게 한다.	①	②	③	④	⑤
17	혼자있을 수 있는 곳으로 간다.	①	②	③	④	⑤
18	분위기를 전환하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

번호	친구와 갈등이 생길 때, 나는.....	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	아주 그렇다
19	다른 사람에게 내 감정을 말한다.	①	②	③	④	⑤
20	그 친구를 무시하는 친구를 찾는다.	①	②	③	④	⑤
21	그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
22	친구한테 미안하다고 말한다.	①	②	③	④	⑤
23	친구에게 어떤 방법으로든 보복을 한다.	①	②	③	④	⑤
24	다른 사람에게 중재를 요청한다.	①	②	③	④	⑤
25	그 친구와 함께 새로운 해결방안을 찾는다.	①	②	③	④	⑤
26	여러가지 조언을 들으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
27	그 갈등상황에 계속해서 집착한다.	①	②	③	④	⑤
28	너무 성급하게 말하거나 행동하는 것을 자제한다.	①	②	③	④	⑤
29	갈등해결에 도움이 될 수 있는 사람을 찾아간다.	①	②	③	④	⑤
30	다른 사람의 동정을 얻으려 한다.	①	②	③	④	⑤
31	내 주장을 포기한다.	①	②	③	④	⑤
32	갈등해결을 위해 무엇을 해야 할 지를 생각한다.	①	②	③	④	⑤
33	갈등상황에서 배울점을 찾으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
34	내 주장을 굽히지않고 끝까지싸운다.	①	②	③	④	⑤
35	내 행동이 어떤 결과를 초래할 지 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음의 문항들은 학생의 부모 또는 보호자와의 갈등이 발생할 경우 학생의 대처 방식을 알아보기 위한 질문입니다.
한 문항도 빠짐없이 체크하여 주시기 바랍니다..

번호	부모 또는 보호자와 갈등이 생길 때, 나는.....	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	아주 그렇 다
1	그것에 대하여 말하는 것을 회피하려 한다.	①	②	③	④	⑤
2	그분들에게 화내거나 소리를 지른다.	①	②	③	④	⑤
3	갈등해결을 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4	그분들에게 비꼬는 투로 말한다.	①	②	③	④	⑤
5	그분에게 상냥하고 부드럽게 말한다.	①	②	③	④	⑤
6	그분들의 말을 경청하고, 그분들을 이해하려 한다.	①	②	③	④	⑤
7	조용히 마음속으로 화를 삭인다.	①	②	③	④	⑤
8	원가 타협점을 찾으려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
9	그분들의 말을 무시하고 냉랭하게 대한다.	①	②	③	④	⑤
10	화를 내고 집을 뛰쳐나가버린다.	①	②	③	④	⑤
11	내 생각을 솔직히 그분들께 말한다.	①	②	③	④	⑤
12	화난 감정이 오랫동안 지속된다.	①	②	③	④	⑤
13	화를내며 물건을 던지거나 다른 것을 친다.	①	②	③	④	⑤
14	말 또는 다른 행동으로 그분들에게 상처를 준다.	①	②	③	④	⑤
15	혼자 있을 수 있는 곳으로 간다.	①	②	③	④	⑤
16	분위기를 전환하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
17	다른 사람한테 내 생각과 감정을 말한다.	①	②	③	④	⑤
18	그 갈등이 무사히 지나가길 희망하며 아무말 하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
19	그분들에게 미안하다고 말한다.	①	②	③	④	⑤
20	그분들에게 어떤 방법으로든 보복하려 한다.	①	②	③	④	⑤
21	새로운 해결책을 찾으려고 그분들과 같이 노력한다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음의 문항들은 학생의 갈등해결프로그램에 대한 경험여부와 필요성에 대하여 알아보기 위한 질문입니다. 한 문항도 빠짐없이 체크하여 주십시오.

1. 학생은 갈등을 해결하기 위하여 상담을 받거나 관련 청소년기관이나 단체를 방문하려는 시도를 한 적이 있습니까?
 ___① 시도한 적 없다 ___② 시도한 적 있다
2. 학생 주위에서 쉽게 접근할 수 있는 갈등 상담기관이나 프로그램 운영기관이 있습니까?
 ___① 없다 ___② 있다
3. 학생은 청소년을 위한 **갈등해결을 위한 프로그램에** 참가한 적이 있습니까?
 ___① 없다 ___② 1번 참가 ___③ 2번 이상 참가
4. 만약 학생이 갈등해결프로그램이나 갈등에 대한 상담을 받은 기관이 있다면 모두 적어주십시오. (_____)
5. 학생은 친구/부모(보호자)와의 **갈등해결을 위한 프로그램이 필요하다고** 생각하십니까?
 ___① 전혀 필요하지 않다 ___② 필요하지 않다
 ___③ 보통이다
 ___④ 필요하다 ___⑤ 매우 필요하다.
6. 학생은 기회가 되면 **갈등해결프로그램에** 참가할 의향이 있습니까?
 ___① 전혀 참가할 의향이 없다 ___② 참가할 의향이 없다
 ___③ 보통이다 ___④ 참가할 의향이 있다
 ___⑤ 반드시 참가할 것이다.

【부록2】 의견조사지(전문가용)

**청소년 갈등해결프로그램과 정책방안에 대한
전문가 의견조사지**
-친구·부모와의 갈등을 중심으로-

우리나라는 현재 사회 전반에 걸쳐 여러 가지의 이유로 대인관계 갈등이 만연하고 있고 이로 인하여 사회적·경제적으로 엄청난 손실을 가져오고 있습니다. 이는 청소년기에 겪게 되는 여러 가지 대인간 갈등요소들을 효과적으로 극복하지 못한 데서도 그 원인을 찾을 수 있을 것입니다.

한국청소년개발원에서는 청소년들의 갈등현황과 갈등해결유형 및 갈등해결을 위한 정책방안을 제시하기 위한 연구를 수행하고 있습니다. 이에 청소년 갈등해결프로그램을 진행하고 있는 현장 전문가인 선생님들을 대상으로 프로그램 운영의 실태와 정책방안에 관한 의견을 수렴하고자 하오니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

향후 청소년 갈등해결프로그램 개발과 정책발굴에 도움이 되는 좋은 자료가 될 수 있도록 많은 협조 부탁드립니다.

2004년 10월

한국청소년개발원
(담당: 최창욱, 02-2188-8807)

1. 청소년 갈등해결프로그램의 필요성

청소년기 대인갈등으로 인한 청소년 폭력이나, 집단 따돌림, 가출 등의 사회문제의 해결능력을 키우기 위한 전문화된 갈등해결프로그램의 필요성이 제기되고 있습니다. 선생님은 갈등해결 프로그램이 왜 필요하다고 생각하십니까?

①

②

③

④

⑤

2. 갈등해결프로그램 구성에 필요한 요소

청소년 갈등해결프로그램은 인간관계능력, 의사소통 훈련, 분노 조절 등 복합적 요소로 구성된 프로그램입니다. 선생님께서는 이러한 청소년을 위한 갈등해결프로그램에 반드시 포함되어야 할 구성요소는 무엇이라고 생각하십니까?(구성요소와 구성요소에 대한 설명을 자세하게 적어주세요)

①

②

③

④

⑤

3. 청소년 갈등해결프로그램에 대한 의견

현재 갈등관련 전문기관, 청소년 상담실, 학교 등에서 청소년 갈등해결프로그램을 부분적으로 진행하고 있습니다. 선생님의 경험을 바탕으로 하여 현재 운영되고 있는 청소년 갈등해결프로그램에 대한 의견을 적어주시기 바랍니다.(긍정적인면과 부정적인면을 모두 작성해 주시고 의견에 따른 이유까지 구체적으로 정리해주시기 바랍니다.)

①

②

③

④

⑤

4. 프로그램 운영의 문제점과 효과에 대한 의견

현재 이루어지고 있는 청소년갈등프로그램의 운영과정상의 문제점과 프로그램 운영 후 청소년에 미치는 영향에 관한 의견을 적어주시기 바랍니다.

①

②

③

④

⑤

5. 프로그램 활성화를 위한 정책방안에 대한 의견

앞으로 청소년 갈등해결프로그램의 보급과 활성화를 위해서 국가, 지자체나 유관기관에서 정책적으로 지원해야 하는 내용에 대한 의견을 적어주시기 바랍니다.

1) 국가적으로 지원해야 할 내용

①

②

③

④

2) 지방자치단체에서 지원해야 할 내용

①

②

③

④

3) 학교/청소년단체/청소년시설 등에서 지원해야 할 내용

①

②

③

④

4) 그 밖의 지원 내용

①

②

③

④

6. 기타 의견

위의 내용을 제외하고 본 연구내용에 관련되어 꼭 반영되었으면 하는 의견이 있다면 구체적으로 적어주시기 바랍니다.

①

②

③

④

⑤

- 끝까지 응답하여 주셔서 감사합니다. -

【부록3】 국내 갈등해결프로그램 매뉴얼

국내 갈등해결프로그램 매뉴얼

1. 2003년 관악고등학교 창의재량수업 사례

○ 교육목표 : ‘갈등해결과 평화교육’의 목표는 학생들에게 갈등 개념에 대한 이해와 함께 그 원인과 결과를 분석해 보는 훈련을 통하여 지속적 관계에서의 갈등에 대해 긍정적으로 인식하고 갈등의 평화적 해결방식을 익혀, 학교 내 평화문화 정착 기여에 있다.

○ 회차별 교육의 주요 내용

1차시 - 평화란 무엇인가 :

수업내용 친밀감 있게 전달하기

평화에 대한 기초적 이해하기

2차시 - 갈등이란 무엇인가 :

갈등개념에 대해 긍정적으로 이해

자신의 갈등 스타일과 다양한 해결방법에 대해 인식

3차시 - 갈등분석과 해결 :

갈등의 원인을 파악하고 연습하여 익힘

해결의 관점과 방법을 이해

4차시 - 의사소통 1

의사소통의 중요성 이해

듣기, 말하기의 방법을 훈련

5차시 - 의사소통 2 / 분노조절

분노를 올바르게 표출하고 해결하는 방법을 익힘

6차시 - 편견의 극복 / 전체평가

자신이 가지고 있는 고정관념과 선입견을 알게 함

편견을 넘어 다양성을 인정하는 방법을 익힘

○ 창의재량수업 '갈등해결과 평화, 인권' 수업 모형

주제	평화란 무엇인가(1차시)			
학습 목표	○ 수업내용 친밀감 있게 전달하기 ○ 평화에 대한 기초적 이해하기			
과정	학습내용 및 목표	방법 및 진행절차	시간	준비물
도입	인사소개 및 학습계획 이해 (수업계획을 이해하고 적극적 참여를 위한 규칙을 정한다)	1.이름, 소속 등 간략히 강사를 소개한다. 2.계획서 등을 나누어주고 수업의 제목, 취지, 내용, 운영방식을 소개하여 이 수업의 특징을 이해하게 한다. 3.보다 책임있고 적극적인 참여를 위하여 함께 지키는 약속을 정한다. (강사도 약속을 제시한다 - 한 시간에 한번 이상 말하기, 끼어 들지 않고 잘 듣기, 자료와 필기구 챙기기)	5' 5'	수업 계획서 수업 평가지
전개	마음열기 - 친구다시보기 (공통점과 차이점을 발견하여 다양성의 공존 이해하기)	1.원으로 앉게 한 후, '사랑고백하기'로 자리를 뒤섞은 후 둘씩 짝을 짓게 한다. 항목(음식, 가수, 운동, 과목, 색)이 적힌 종이를 나누어주고 짝끼리 인터뷰를 하게 한다. 2.돌아가며 발표하게 하고, 3.공통점과 차이점, 새롭게 알게된 점을 정리해 주어 다양성을 이해시켜 준다.	10' 15' 10'	인터뷰 항목지
		쉬는 시간		
	계단식 정보전달놀이 (평화는 단순한 개념이 아닌 사회적, 구조적인 문제이며 정황과 관점에 따라 다른 개념이라는 인식으로 확장하기)	1.두세 줄로 세운다. '시나리오1'을 한 줄 읽어 주고 자기 느낌대로 '평화↔비평화' 식으로 자리를 잡게 한다. 그렇게 선 이유를 물어 보고, 다음 줄을 읽어 준 후, 다시 옮긴 이유 아니면 그대로 있는 이유를 물어 본다. (시간 보아가며 1개 또는 2개의 시나리오를 제시한다.) 2.'平和' 한자를 칠판 붙인다. 사전적 평화 개념을 정리해준 후 평화와 전쟁, 정의, 통일과 연관 지은 사례를 들어 질문하며 상대적, 구조적, 사회적 개념임을 암시한다.	20' 5'	시나리오
마무리	정리 및 평가	1.사람은 다 다르나 공존함을 정리하고 2.지킬 약속을 다시 한 번 정리해 준 후 3.평가지를 작성하게 하고 발표하게 한다 (시간 보아가며, 발표하지 않은 사람은 꼭 하도록 유도한다)	5'	

주제	갈등이란 무엇인가(2차시)			
학습 목표	○ 갈등개념에 대해 긍정적으로 이해한다 ○ 자신의 갈등 스타일과 다양한 해결방법에 대해 인식한다			
과정	학습내용 및 목표	방법 및 진행절차	시간	준비물
도입	1. 지난차시 수업점검 2. 수업내용 소개	1. 평화개념에 대해 간략히 정리한다. 2. 갈등이해에 대한 수업을 소개한다.	5'	
전개	1. 갈등개념 이해하기 ①갈등을 바로 이해 하고 어떻게 다루 어야 하는가를 이 해하도록 한다.	1.갈등하면 떠오르는 이미지를 중심으로 그림을 그리고 붙이도록 한다. 2.그림을 기초로 갈등에 대하여 개괄적으로 이 해시킨다. ①그림을 보며 브레인스토밍 방식으로 질문을 던지며 느낌을 이끌어 낸다. 예)대립과 싸움 ②특정(원인, 과정, 결과 등)을 잡아가며 설명한 다 ③'부정적'으로 생각하고 있음을 짚고, 갈등이란 꼭 부정적인것만은 아니며 어떻게 보고 다루 는가에 따라 다르다는 것을 설명한다. 3.자기가 붙인 그림을 각자(최소 몇 명이라도) 설명하도록 한다. ※그림 자체에 빠지지 않게 빠른 시간 내에 그 리도록 유도한다.	5' 10' 10'	A4지, 테이프
	2. 갈등의 일반적 유형 ①갈등의 다양한 유형 을 이해한다. ②원인, 과정, 성격에 따라 갈등해결을 평 화적으로 할 수 있 음을 제시한다.	1.원인, 과정에 따른 다양한 갈등유형을 제시한 다.(내재된 드러난, 비폭력적 폭력적, 이제 막 발생한 진행중인...) 2.성격에 따른 갈등유형을 제시한다.(구조적 or 내면적) 3.갈등은 다양한 층위를 가지고 있으며, 상호 밀접한 관계를 가지고 상호 영향을 주고 있음 을 제시한다. ※ 그림을 기초로 자신의 깊은 갈등에 대한 설 명을 다시 해보도록 하고, 시사적 사안(예, 이경 해씨의 죽음)을 예로 들어 설명해보도록 한다.	10' 5' 5'	차트 (갈등 유형 그려진)
	쉬는 시간			
	3. 자기갈등 유형이해하기 ①자기의 갈등유형을 이해하고 갈등사안에 대처하는 사례연습을 한다.	1.설문조사지를 나누어주고 작성하도록 한다. 2.자기결과를 점검하여 영역별로 포스트잇을 붙 이도록 한다. 3.영역별 분류(경쟁/대립~순응/양보)를 설명해주고, 유형별 모둠을 나누어 준비된 시나리오를 제시하 고, 대안적 시나리오를 논의하게 한다. 4.모둠별로 발표하도록 한다. ※개인의 유형은 있으나 갈등사안마다 다르게 나타난다는 것과 유형별 장단점을 설명하여 상처로 남지 않도록 유의한다.	10' 5' 15' 10'	설문 조사지, post-it, 전지, A4지, 시나리 오
마무 리	정리 및 평가	1.갈등이란 다양한 것이며 긍정적으로 이해하고 평화적으로 해결할 수 있는 방법이 있음을 정 리한다. 2.평가지를 작성케 하고 발표하도록 한다.	5'	평가지

주제	갈등분석과 해결(3차시)			
학습 목표	○ 갈등의 원인을 파악하고 연습하고 익힌다 ○ 해결의 관점과 방법을 이해한다			
과정	학습내용 및 목표	방법 및 진행절차	시간	준비물
도입	1. 지난차시 수업점검 2. 수업내용 소개	1.갈등개념에 대해 간략히 정리한다. 2.갈등분석과 해결에 대한 수업을 소개한다.	5'	
전개	1. 입장과 실의 ①갈등분석의 한 방법으로 양파기법을 배운다. ②드러난 갈등 이면의 원인을 찾는 방법을 훈련한다. ③갈등분석의 기초 훈련으로 개념과 방법을 익힌다.	1.(오렌지)시나리오를 이야기해주면서, 나라면 어떻게 할 것인지 몇 명에게 물어본다. 2.양파기법을 활용하여 두 소녀의 요구를 입장과 실의으로 구분하여 설명하면서 개념을 정리해준다. 3.서너 개의 모둠으로 나누어 다른 (반장의 고민) 시나리오와 전지, 매직 등을 나누어주고 해결방법을 토론하게 한 후 양파그림을 기초로 분석내용을 그리도록 한다. 4.모둠별로 발표하도록 하고, 분석방법을 설명하고 정리한다. ※표면적 요구와 실제적 관심이 다른 경우가 있음을 짚어주고, 갈등이 발생했을 때 나의 실의과 상대의 실의를 이해하는 것, 원인을 찾아 합리적인 해결하는 것의 중요성을 짚어주도록 한다.	5' 5' 20' 10' 5'	시나리오(반장의 고민), 전지, 매직
	쉬는 시간			
마무리	2. 협상실습 ①원칙에 입각한 협상과정을 실습한다. ②협상과정을 실습함으로써 협동적 협상과정의 개념을 익힌다.	1.의자옮기기 게임을 한다. 2. 과정과 결과에 대해 의견을 나눈다. 3.작을 기준으로 두 모둠으로 나누어 모둠별로 다른 내용으로 준비된 (소협상)시나리오를 잠시 보여주고 걷는다. 5.짜끼리 협상을 하고 결과를 합의문으로 작성하도록 한다. 6.돌아가며 협상과정에서 느낌, 긴장감, 협상의 전후과정의 변화, 해결방법 등에 대해 발표하도록 한다. ※자신을 잠시 벗어나 지시 역할에 충실하게 하고, 서로 만족할 수 있는 결론이 나오는 것의 중요성과 다양한 결론이 나올 수 있음을 짚어준다. 정해진 정답이 있는 것이 아님을 재확인해준다.	15' 5' 5' 10' 10'	3종의 지시서, 시나리오(소협상), A4지
	정리 및 평가	1.협동적 협상의 개념과 중요성을 정리해준다. 2.평가지를 작성케 하고 발표하도록 한다.	5'	평가지

주제	의사소통 1(4차시)			
학습 목표	○ 의사소통의 중요성을 이해한다. ○ 듣기, 말하기의 방법을 훈련한다.			
과정	학습내용 및 목표	방법 및 진행절차	시간	준비물
도입	1. 지난차시 수업점검 2. 수업내용 소개	1.갈등분석에 대해 배운 것을 점검해본다. 2.의사소통 수업을 소개한다.	5'	
전개	1. 판청하기 잘듣는 태도는 어떤 것인지 알게 한다. (의사소통 2 참조).	1. 판청하기 게임을 한다. 2. 전체가 활동을 하면서 느낌이 어땠는지 발표하게 하고 서로 공유해 보도록 한다. -내가 말할 때 상대가 듣지 않을 때 느낌은 어땠는가? 일상적으로 나는 남이 이야기할 때 어떻게 듣는가? 내가 잘 듣고 있다는 것을 보여주기 위한 방법은 어떤 것들이 있을까?	15'	
	2. 컷속말 전달 말을 들을 때는 맥락을 이해해야 한다. (의사소통 1 참조).	1. 4,5명이 한 모둠이 되도록 나눈다. 2. 각 모둠이 순서를 정하여 선다. 3. 각 모듬의 처음 사람이 나와서 준비된 전할 말을 외워서 뒷사람에게 전한다. 4. 끝에 있는 사람은 들은 대로 앞에 나와서 쓴다. 5. 말이 전해지면서 어떻게 달라졌는지 살펴본다.	15'	
	3. 좋은 대화, 나쁜 대화 의사소통에 필요한 것을 알게 하고, 좋은 대화를 만들어 가는 훈련을 한다.(의사소통 6 참조)	1. 3, 4명씩 모듬을 만든다. 2. 연극놀이에 대한 소개를 하고, 각 모듬별로 시나리오를 만들고, 배역을 정해서 나쁜대화와 좋은 대화를 만들도록 한다.	15'	
	쉬는 시간			
	3. 좋은 대화, 나쁜 대화	3. 각 모듬별로 준비된 역할극을 발표한다. 4. 나쁜대화의 특징, 좋은대화의 특징을 관찰하여 돌아가며 발표한다. 5. 좋은대화를 하기위한 여러 가지 조건들을 토론하여 공유한다.	40'	
마무리	정리 및 평가	1.잘 듣고 말하기의 중요성에 대해 확인한다. 2.평가지를 작성케 하고 발표하도록 한다.	10'	평가지

주제	의사소통 2/분노조절(5차시)			
학습 목표	○ 듣기, 말하기를 훈련한다. ○ 분노를 올바르게 표출하고 해결할 수 있는 방법을 알게 한다.			
과정	학습내용 및 목표	방법 및 진행절차	시간	준비물
도입	1. 지난차시 수업점검 2. 수업내용 소개	1.의사소통에 필요한 조건을 간략히 정리한다. 2.오늘 수업을 소개한다.	5'	
전개	1. 이럴 땐 어떻게 바람직한 의사소통을 훈련한다. (갈등해결 9 참조)	1,2,3명씩 모둠으로 나눈다. 2.모둠별로 설정된 갈등상황지를 가지고 갈등원인을 분석하고 해결이 되도록 시나리오를 만들어서 역할극을 한다. 3.각 모둠별로 발표를 하고 바람직한 해결방법에 대해서 토론한다.	45'	갈등 상황지
	쉬는 시간			
	2. 뚜껑은 언제 열리나 자신이 언제 분노하는지 알아본다. (분노조절 3 참조)	1. 준비된 활동지에 자신이 분노했던 때를 떠올리며 적도록 한다. 2. 언제 분노하게 되는지 돌아가면서 발표하고, 분노하는 이유를 찾아본다.	20'	활동지
	3. 분노조절 방법 찾기 분노를 조절하는 방법을 다양하게 생각해본다. (분노조절 4 참조)	1. 평소에 자신이 하는 분노해결 방법을 적어 보게 한다. 2. 모두 돌아가면서 발표하고 비슷한 것끼리 묶어 본다. 3. 바람직한 분노해결 방법에 대해 토론했고, 그중 가능하고 쉽게 할 수 있는 방법을 찾아 본다.	20'	
마무리	정리 및 평가	오늘 이해한 것에 대한 평가지를 작성케 하고 발표하도록 한다.	10'	평가지

주제	편견의 극복/전체 평가(6차시)			
학습 목표	○ 자신이 가지고 있는 고정관념과 선입견을 알게 한다. ○ 편견을 넘어서 다양성을 인정하고 더불어 함께 할 수 있게 한다.			
과정	학습내용 및 목표	방법 및 진행절차	시간	준비물
도입	1. 지난차시 수업점검 2. 수업내용 소개	1. 지난 시간 수업 내용을 간략히 정리한다. 2. 오늘 수업을 소개한다.	5'	
전개	1. 변신파티 1) 자신이 가지고 있는 편견을 깨닫게 한다. 2) 공존할 수 있는 기회를 만든다.	자세한 진행순서는 편견의 극복 2를 참조	25'	간 단 한 다 과 , 역 할 카 드
	2. 권리의 꽃을 피워라 인간의 권리를 누릴 수 있는 조건을 깨닫게 한다. (편견의 극복 4 참조).	1. 참가자들을 4~5명 정도의 모둠으로 나눈다. 2. 주위의 고정관념이나 편견으로 불이익을 당한 경험이 있는지 모둠별로 토론하게 한다. 3. 토론이 끝나면 불이익을 당한 내용 중에 공통 되는 것들을 뽑아 보도록 한다. 4. 커다란 전지를 모둠마다 나눠주고, '권리의 꽃' 을 그리게 한다. 5. 진행자는 "생활하면서 권리를 마음껏 행사하고 있는가?"를 질문해 본다. 6. '나의 권리의 꽃'을 피우는데 방해가 되는 요인 들을 주변부 이파리마다 한가지씩 적어 보게 한다. 7. '권리의 꽃'이 완성되면 모둠별로 돌아가면서 이야기하게 한다. 8. 모둠별로 공통점과 차이점을 찾아보고 정리 한다.	20'	전지, 매직
	쉬 는 시 간			
	3. 산오르기 평가 그동안 배운 것을 스스로 돌아보게 한다.	1. 산오르기 평가지에 모두 나와서 스티커로 표시 하게 한다. 2. 평가지를 보고 습득 정도를 정리해 본다.	15'	산오르기 평가지, 스티커
	4. 뭘 배웠나? 배운 내용을 다시 정리하게 한다.	1. 2,3명씩 모둠을 나누어서 문제지에 답하게 한다. 2. 전지에 모둠별로 적어서 발표하게 한다. 3. 함께 느낌을 나누고 정리한다.	25'	문제지, 전지, 매직
마무리	파일콘테스트	그동안 각자 정리한 파일 중에 잘 정리된 것을 뽑아서 시상한다.	10'	소정의 상품

2. 전북 교육청의 체험활동 중심 인성교육프로그램

○ 교육목표 : 학생들은 갈등과 대립을 비폭력적으로 해결하는 방법을 배울 필요가 있고, 갈등을 지혜롭게 해결하기 위해서는 이야기를 듣고 대화하고 타협하는 인성기술이 필요하다. 물리적 힘에 의존하지 않고 서로의 차이점을 좁혀나가는 능력을 통해 사회생활의 자신감을 배양한다.

○ 교육의 주요 내용

갈등 해결하기의 인성덕목을 함양하기 위한 하위영역으로 대화하기, 감정조절하기, 용서하기, 지혜롭게 갈등해결하기의 4가지 실천덕목으로 구분되어 있으며, 특히 지혜롭게 갈등을 해결하는 방법으로 갈등해결의 4단계[WISE]를 통해 효과적인 갈등해결 기술을 익힐 수 있도록 구성되어 있다.

-대화하기(Words)

: 서로 말하고, 듣고, 이해하기 위해 대화를 하라.

-생각하기(Idea)

: 타협점을 생각하라.

-해결하기(Settle)

: 갈등해결을 위한 타협안을 선택하라

-설명하기(Explain)

: 타협안을 찾기 힘들다면, 동료 상담자 또는 어른에게 도움을 청하라.

○ 갈등해결의 4단계 학습모형

WISE - 1

갈등해결 1단계 : 대화하기(Words)

학습목표 : 갈등해결 4 단계(WISE) 중 단계 1 ‘대화하기’의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.

 토론 주제

- 학생들에게 누군가와 말하고 들음 (대화하기)으로써 갈등을 지혜롭게 해결했던 경험을 이야기 나누도록 한다.
- 자신의 감정을 나타내는 것은 그것을 이야기하는 것 보다 쉽다는 것을 설명한다. 그리고 아래의 표를 칠판에 그리고 자신의 감정을 나타내는 것과, 이야기하는 것에 대해 토론해본다. ‘I’ 라는 진술 사용의 중요함을 설명하고 자기가 필요로 하는 것을 정확하게 설명할 수 있게 한다.

느낌	행동	이야기
노여움	폭력	“나는 화났어!” “제 그런
상처	고함	말 하지마!

- 갈등 상황에서 자기의 느낌을 이야기 하고 그 이유를 말하는 표현법에 대해 이야기해 본다.
- **니가 나한테 공을 던져서 나는 화났어**

 학습 활동

- 모듈별로, 갈등 상황에서 상대방에게 자기가 하고 싶은 말을 전하는 표현법에 대해 이야기해 본다.
- **니가 나에게 사과하고, 내 공을 돌려 주었으면 좋겠어.**
- 모듈별로, 갈등 상황에서 상대방에게 화해를 하기 위해 하고 싶은 말을 표현하는 방법에 대해 이야기해 본다.
- **너에게 소리 지른 것에 대해 사과 할게**
- 아래 문제 상황에서 역할극을 선택한다. 그런 다음 파트너와 함께, 모든 학생들이 자기 자리에서 간단히 역할극을 하게 한다. 그리고 그 갈등에서 파트너가 무엇을 원하는지를 이해하게 한다. 그런 후에 파트너가 원하는 것에 대한 그들 생각을 함께 나누도록 한다. 듣는 것과 갈등의 다른 면을 이해하는 것의 중요성을 토론한다.

 문제 상황

- 상대방에게 이야기하고 듣는 것에 집중하여 아래의 역할극을 하게 하라. 중간에 학생들에게 질문을 해서 듣고 이야기하는 것의 중요성을 강조하라.
1. 핸드볼 게임 중, 찬수는 수철에게 실수로 부딪혔다. 수철은 화가 나서 찬수에게 소리지르기 시작한다.
 2. 찬미는 비디오게임을 하고 싶은데 그녀의 동생 행자가 TV를 보고 있어서 그녀에게 화가 나 있다.

WISE - 2

갈등해결 2단계 : 생각하기(Ideas)

학습목표 : 갈등해결 4 단계(WISE) 중 단계 2 ‘생각하기’의 의미와 중요성을 설명할 수 있다.

 토론 주제

- 갈등을 지혜롭게 해결하기 위한 두 번째 단계는 무엇인지 말해 보게 하고, 그 의미를 말하게 한 다음, 단계 2인 생각하기란 타협안을 위한 아이디어를 끌어내는 생각하기임을 설명한다.
- 타협이 무엇인지 (**각자의 생각이나 주장을 조금씩 양보하는 것**)를 묻고, 타협을 위해선 서로에게 사과하고 용서하는 것이 중요하다는 것을 설명해라.
- 학생들에게 다른 사람과 타협이 되었던 일에 대해 이야기를 나누게 한다.

 학습 활동

- 모듈별로, 두 사람이 싸우는 몇 가지 상황들을 만들게 하고, 각각의 갈등에 대해 설명하게 한 다음, 타협안을 위한 아이디어를 생각해보도록 한다.
- 모듈별로, 싸운 후 화해할 때 필요한 것이 무엇인지 작성하게 한다.
 - 좋은 태도를 가지기.
 - 다른 사람의 생각듣기
 - 요구를 기꺼이 포기하기
 - 서로 존경하기
 - 사과하고 용서하기
 - 서로 조금씩 양보해라.
- 모듈별로, 아래 문제 상황에서중 1가지를 선택해서 역할극을 하게 하고, 타협(화해)에 대해 토론하게 해라.

 문제 상황

- 학생들이 타협에 초점을 맞춰 아래 역할극을 하도록 한다. 역할극을 하는 동안 질문을 하거나 화해의 중요성 등을 강조해서 설명해도 된다.
 1. 수철, 철수, 수동은 과학실험을 같이 하고 있었는데 수동이 혼자만 현미경을 사용하려 한다.
 2. 주변이는 기분이 상했다 왜냐면 병태가 종종 자기 책상에 낙서를 하기 때문 이다.

WISE - 3

갈등해결 3단계 : 해결하기(Settle)

학습목표 : 갈등해결 4 단계(WISE) 중 단계 3 '해결하기'의 의미를 설명하고 타협안을 모색하기 위해 해야할 일을 열거할 수 있다.

 토론 주제

- ‘해결하기’(어떤것에 대해 걱정을 내리는 것)이란 말의 의미를 묻고, 학생들이 경험했던 어려운 결정과 마침내 그들이 결정을 어떻게 했을 지에 관해 이야기 나눠 보게 한다.
교사는 타협안에 관한 아이디어를 모은 후에 하나의 걱정을 정하고 실행한다는 것에 대해 설명해 준다.
- 화해하기 위해 해야할 일을 발표하게 한다.
 - 용서하고 용서받기
[평요하다면, 서로서로 사과하라]
 - 화해를 하기로 동의하라
[다른 사람에게 화해를 하겠다고 말하라]
 - 화해를 위해서 자신들의 역할을 하라
[화해를 위해 여러분의 역할을 가서 행하라]

 학습 활동

- 아래 문제 상황에서 역할극을 선택한다. 그리고 모둠별로 그 갈등을 해결하기 위해 가능한 화해(타협)안들을 목록으로 작성하게 한다.
- 작성된 목록에서 하나의 화해(타협)안을 결정하게 하고 왜 그 화해방법을 선택했는지에 대해서, 그리고 각 학생들이 그 화해를 하기 위해 해야 하는 일에 대해 이야기 하게 한다.
- 모둠별 화해(타협)안에 대해 전체 토론한다.

 문제 상황

- 아래의 역할극을 해보고 화해하기로 결정하는 것이 얼마나 중요한가를 강조한다.
- 1. 농구시합을 하는 동안, 장훈이는 공잡기를 시도하는 동안 잘못하여 주협이를 친다.
- 2. 버스 정류장에서 차를 기다리는 동안, 기훈이가 경규 앞에 끼어 든다.

WISE - 4

갈등해결 4단계 : 설명하기(Explain)

학습목표 : 갈등을 누군가에게 설명하기 위해 할 수 있는 일을 열거할수 있다.

 토론 주제

- 자신이 해결할 수 없는 갈등들에 관해 발표하게 한다. 그리고 때때로 다른 사람의 도움 없이 갈등을 해소할 수 없는 것들이 있음을 설명한다. 그리고 이 때는 동료나 책임 있는 어른에게 그 갈등을 말로 설명할 필요가 있음을 강조한다.
- 다른 사람에 의해 해결되었던 갈등 사례에 대해 발표하게 한다.
- 제 3자에 의한 갈등해결의 이점들을 토론한다. **[객관성, 다른 사람 등을 신뢰하기가 더 쉽다, 등]**
- 갈등을 해결하는데 도와준 사람들에 대해 말하게 하고, 이런 사람들이 그 갈등 해결을 위해 했던 것들이 무엇인지 발표하게 한다.

 학습 활동

- 모둠별로 동료나 옷 어른들의 도움으로 해결할 수 있는 갈등에 대해서 토론하게 하고, 왜 그들이 성인의 도움을 받아야 하는지, 그리고 어떻게 효과적으로 그 문제를 해결할 수 있는지에 관해서 토론하도록 한다.
- 스스로 갈등들을 해결할 수 없을 때 학교에서나, 집에서 도와줄 수 있는 사람들의 목록을 작성하게 하게 한다.
- 다른 사람의 갈등해결에 도움을 주었던 경험들을 나누게 하고, 그 갈등 해결을 위해 그들이 했던 것을 발표하게 한다.

 문제 상황

- 갈등해결을 도와 줄 수 있는 동료나 어른과 함께 다음의 역할 극을 수행해 본다.
 1. 다영이와 효경이는 갈등하고 있다. 효경이가 다영이가 과학시험에서 50점 받은 것에 대해 '멍청이'라고 했기 때문이다.
 2. 정빈은 철수가 점심 시간에 새치기를 했다고 항의하고 있다.

【부록4】 국외 갈등해결프로그램 매뉴얼

Perth Amboy 고등학교의 갈등해결프로그램

다음은 외국의 갈등해결프로그램 매뉴얼 사례이다. 이 매뉴얼은 전체 분량이 너무 많아 구체적 프로그램 매뉴얼은 제외하고 내용상 중요하다고 생각되는 부분을 요약하여 제시하였다.

I. 갈등해결에 대한 개괄 및 관련 활동들

갈등해결은 두 집단간의 갈등을 해결하기 위해 고안된 체계적 접근법이다. 그 과정은 문제해결과정(problem-solving process)과 연계된 커뮤니케이션 과정으로써, 갈등해결프로그램의 목표는 “Perth Amboy 고등학교”에서 보이는 폭력을 감소시키는 데에 있다. 대부분의 말다툼은 아주 사소한 것에서 시작되며 물리적인 폭력으로 점증한다. 이 프로그램의 목적은 모든 연령의 아이들에게 폭력적 행동에 의지하지 않고 효과적으로 그러한 문제들을 해결하기 위하여 대화하는 방법을 가르치는 것이다.

1. 갈등해결

- 정의 : 두 학생간의 문제해결을 위한 체계적 접근
- 원리 : 갈등 혹은 문제를 가진 학생들은 학교에서 동료 학생이나 교사들에 의해 식별될 수 있으며, 갈등을 겪는 학생들과 갈등 중재모임(conflict mediation session)을 계획하여 갈등조정자(conflict mediator)에게 통지될 것이다. 두 명의 조정자들과 갈등을 겪고 있는 학생들은 중재모임에 참여할 것이다.
- 시기 : 갈등중재자는 갈등을 겪는 학생들과 가능한 한 빠른 시일 안에 중재모임을 계획해야 할 것이다.
- 구성 : 갈등중재모임은 학교내의 가능한 모든 장소에서 열릴 수 있으며, 모임이 끝났을 시에 갈등을 일으켰던 학생들은 개개인의 일로 돌아갈 것이다.
- Followup : 모든 중재자들은 현재 프로그램에 대해 논의하고, 프로

그램의 질을 향상시킬 수 있는 제안을 하기위해 정기적으로 모임을 가질 것이다. 이러한 지속적인 모임은 학생들과 교직원들에게 프로그램의 성공과 질을 향상시키는데 도움을 줄 것이다.

2. 갈등해결방법

가. 또래중재갈등해결

또래중재는 다양한 연령의 사람들 간의 논쟁을 해결하는 가장 최신의 효과적인 방법이다. 최근에 미국의 많은 학교에서 또래중재 프로그램을 사용하고 있으며, 이 프로그램이 설치된 학교에서 폭력적 혹은 비폭력적 언쟁의 수가 현저한 감소를 보이고 있음을 보고하였다. 여기에는 물리적인 싸움, 헐뜯음(name calling), 협박, 소문 등과 같은 일상적인 사건들이 포함된다. 아이들은 또래중재의 가장 중요한 대상이다. 왜냐하면 또래중재는 행정적 강요의 위협 없이 아이들 스스로 상호간의 문제를 해결하는 것을 가능하게 해주기 때문이다. 중재자로서의 학생은 동료들의 중재 시에 이용되는 일반적인 규칙, 중재 기술, 커뮤니케이션 기술 등에 있어서 공인된 중재자 트레이너에 의해 훈련받아야 한다. 논쟁자들은 자발적으로 혹은 선생님이나 행정가의 추천에 의해 중재를 받게 된다. 이것은 갈등으로 인한 문제 발생자에 대한 다른 학생들의 불만으로 행정당국이 어려움에 처하는 것을 방지해준다. 몇몇 사람들이 부정적으로 생각할지 몰라도 이것은 상당히 효과적인 프로그램이며, 누군가 학생들이 중재자를 존중하는 것을 직접 보았을 때, 그리고 얼마나 많은 학생들이 갈등이 발생할 때 중재프로그램을 이용하기를 갈망하는지를 본다면 매우 놀랄 것이다.

나. 효과적인 문제해결 방법

1. 문제의 정의
2. 논점의 확인과 조직화
3. 자신의 관심영역의 이해
4. 대안적 해결책을 위한 브레인스토밍
5. 모든 집단의 요구와 이해관계에 반하여 선호된 선택권에 대한 평가

6. 선호된 해결책의 난점 확인
7. 모든 집단으로부터 합의의 도모
8. 동의사항을 실행하는 방법에 대한 정의와 결정

다. 갈등관리의 10단계

1. 자극을 회피(avoid triggers)하기
2. 능동적인 경청기술 사용하기
3. 기저에 깔린 관심사항과 요구들을 확인하기
4. 문제와 사람을 구별 짓기
5. 문제의 적절한 해결책을 위한 브레인스토밍하기
6. 가능한 해결책에 대한 평가하기
7. 객관적인 기준을 사용하기
8. 최적의 해결책에 대한 동의하기
9. 해결책이 적절하지 않다면 다시 문제로 회귀하기
10. 관계 유지하기

3. 편견제거하기

자신의 인종적 배경, 수입, 거주지역, 성장배경 등이 자신의 문화적 배경을 형성한다. 또래중재자로서, 자신의 문화적 배경, 편견, 행위 등을 이해하는 것은 매우 중요하다. 효과적이기 위해서 또래중재자는 자신이 다른 사람을 어떻게 보는지, 어떻게 타인과 상호작용 하는지를 인지해야만 한다.

갈등자로 하여금 개개인의 차이를 이해하도록 도와주는 것(다른 사람에 대한 이해는 공통적인 관심사를 찾는데 매우 중요하기 때문이다)이 또래중재자로서의 역할이다. 또래중재자로서 좀더 민감해질수록, 다른 사람들로 하여금 개인차를 존중하도록 학습하는데 도움을 줄 수 있는 강력한 모델이 될 수 있다. 이러한 존중은 협력을 촉진하고 가능한 해결책을 개발하는데 도움을 줄 것이다.

다음으로 상대방을 알아가는 활동으로 ① 서로를 알아가기, ② 개인의 관심사항 공유하기, ③ 개인의 정보 공유하기 등을 제기하고 있다. 위의 활동을 통해 학생들은 학생들 간에 혹은 학생과 교사들 간의 긴밀한 유대관계를 형성할 수 있는 계기를 마련하는 기회를 제공한다.

II. 갈등 해결 유형

1. 갈등 해결 유형

갈등은 다양한 방식으로 성공적으로 접근하게 된다. 이런 각각의 방식은 갈등에 대해 특징적인 반응 유형을 가지게 된다. 이런 다양한 갈등 해결유형은 시간이 지나면서 개발되며 많은 요인들의 산출물이다.

- 우리가 동화되는 갈등에 대한 사회 관습적 태도들
- 갈등을 다루는 역할모델들(부모, 선생님, 미디어 영웅들 등)을 보는 방식
- 우리 자신의 갈등에 대한 직접적인 경험들

갈등 해결유형들이 개인들 마다 다양할 지라도 이런 갈등 해결유형들은 회피(avoidance), 직면(confrontation), 문제 해결(problem solving)의 세 가지 유형으로 묶을 수 있다. 세 가지 유형들과 이 유형에 대한 변인들을 설명할 것이다. 이것들은 우리가 갈등 상황에서 우리의 개인적 유형의 인지를 개발하는데 도움을 줄 것이다. 이런 유형들이 효과적이거나 비효과적일 때를 설명함으로써 우리는 새로운 접근법을 시도할 수 있다.

가. 회피(Avoidance)

긍정적인 결과를 이끄는 방식으로 갈등을 다루는 것은 결코 쉽거나 저절로 이루어지는 것은 아니다. 그것은 개인적인 도구들의 - 자기 인식, 의지, 커뮤니케이션 기술들 - 조합을 필요로 한다. 단지 소수의 사람들이 성장의 한 부분으로 이런 기술들을 학습하게 되어 갈등 상황에 관련되었을 때 무엇을 알아야 하는지에 대해 어쩔 줄 몰라 하는 자신을 발견하는 것은 그리 놀랄만한 것은 아니다.

동시에, 우리는 아마도 갈등이 나쁘고 혼란을 일으킨다는 일반 사회 관습적 태도와 동일시한다. 우리는 좋은 사람 - 이해심이 많고 협력적 사람 - 은 다른 사람과 갈등을 일으키지 않을 것으로 추측한다. 우리는 또한 사람들과의 관계에서 갈등이 발생한다면 그것은 좋은 관계가 아니라고 믿는다.

이런 상황이 주어진다면 많은 사람들이 갈등을 회피하기 위해 선택하는 것은 당연한 것이며, 가장 명확한 방법은 다른 사람을 회피하는

것이다. 그러나 회피는 다른 잠재적인 유형들을 가져올 수 있다.

1) 부정(Denial)

부정은 사람들이 갈등을 회피하는 가장 일상적인 방법이다. 우리가 갈등을 부정할 때 우리는 실제로 이러한 반응이나 감정들을 억누르기 위해 선택한 이러한 방법을 표현하기 보다는 매우 화가 났거나 감정이 상했을지도 모른다.

예를 들어, 축구팀에 있는 짐과 그의 친구인 에드는 그 팀의 리더이다. 학교에서 어느 날, 짐은 홀을 따라 걷고 있는 에드를 보고 짓궂게 불렀다. “헤이 에드, 흥한 스웨터를 입고 어디 가니?” 에드는 짐에게 빠르게 다가왔다. 짐이 무엇이 잘못됐냐고 물었을 때 에드는 아무것도 아니라고 말했고, 수업이 끝난 후, 에드는 그의 친구인 리차드에게 짐은 정말 바보야라고 말했다.

우리가 갈등에 의해 아무런 영향을 받지 않은 것으로 보일 지라도, 부정은 종종 우리에게 화나고 좌절하고 상처입은 감정들을 남겨 놓는다. 이런 감정들은 우리가 처음 상황에서 피하려고 했던 그 갈등을 궁극적으로 더욱 타오르게 하는 힘답이나 뒷소리를 이끌게 된다.

때때로, 우리의 부정은 너무 극단적이어서 우리는 갈등이 존재했던 상황에서의 우리 자신을 인정하는데 주저하게 된다. 만약 우리가 갈등과 관련된 사람을 나쁘다고 생각한다면 우리는 우리자신을 나쁘다고 생각하는 것을 회피하기 위해 갈등이 존재하는 것을 부정할지 모른다. 만약 우리가 다른 사람에 대해 원한 혹은 화를 내는 것이 나쁘다는 것을 믿는다면, 자신의 마음에서 갈등을 부정하는 것은 우리에게 이런 감정을 인지하는 것을 회피하도록 하게 한다.

2) 조정(Accommodation)

갈등을 회피하는 다른 방법은 조정이다. 조정자들은 동의하는 것이 반대하는 것보다 쉽다는 것을 느끼는 사람들이다. 그들이 갈등 상황을 알았을 때 조정자들은 빠르게 그 상황을 부드럽게 하기 위한 조치를 취한다. 그들은 사과를 한다든지, 취향 혹은 의견에서 차이를 정당화하기 위해 근거를 찾음으로써 조정하려 한다. 때때로 조정자들은 다른 사람들의 의견, 바램, 행동 등과 맞추기 위해 자신의 의견, 바램, 행동을 조정한다.

조정자로서 이런 반응들은 다른 사람들이 말하고 행동한 것들에 대해 자신이 어떻게 느끼는지를 알게 함으로써 친분관계를 위협스럽게

하는 것보다 좀더 쉬운 방법이다. 갈등을 해결하는데 조정의 효과성은 관련된 이슈의 중요성에 달려있다. 의견에 대한 동의는 다소 중요한 것에 대해 일시적으로 제거하거나 우회할 것이다. 그러나 만약 짐의 언행이 계속된다면, 에드의 감정은 시간이 지나면서 더욱 상할 것이며, 결국 갈등을 좀더 심하게 악화시킬 것이다.

나. 직면(Confrontation)

어떤 사람이 갈등을 회피하는 반면 다른 사람은 갈등에 정면으로 직면하기를 좋아한다. 갈등을 직면하려고 하는 사람은 갈등을 “승-패”의 균형으로 보려는 경향이 있다. 어떤 사람이 옳고 다른 사람이 그르다는 것을 믿는 것은 직면자들은 다른 사람의 관점에 반대하면서 그들이 옳은 편에 있다고 증명함으로써 이겼다고 결정된다. 또는 좀더 공격적이거나 심한 모욕을 주거나 심지어 협박까지 할 것이다.

1) 권력지위의 사용

다른 사람에 비해 권위를 가진 사람이 갈등에 직면했을 때 권위를 지닌 사람은 갈등에 직면함에 자신의 권력을 사용하는 방법을 선택할 것이다. 예를 들어 에드가 축구팀의 리더이기 때문에 그는 협박에 호소할 것이다.

권위나 권력에 근거한 협박은 연장자와 연하자, 부모와 자녀, 선생님과 학생들의 사이의 관계에서 흔한 것이다. (우리의 대부분은 우리의 삶에서 적어도 몇 번은 “내가 그렇게 말했기 때문에”라는 말을 경험해왔다.)

회피와 같이 직면은 갈등의 해결에 있어서 그렇게 효과적이지 않다. 우리가 본 바와 같이 회피는 일시적으로 갈등을 연기할 뿐이다. 그러나 표현하지 못한 감정은 좀더 악화되고 좀더 심각한 문제로 발전한다. 다른 측면에서 갈등에 대한 반응이 직면일 때, 작은 사건은 빠르게 심각하고 장기적인 문제로써 확대된다. 양쪽 유형의 결과는 커뮤니케이션 형성과 성취할 만한 해결책을 찾는데 아무런 진전이 없다.

다. 문제해결(Problem Solving)

갈등에 반응하는 다른 유형으로 문제해결 접근이 있다. 갈등을 회피하고자 하는 사람과 대조적으로 문제 해결자는 갈등을 어떤 나쁜 상황

이 발생했다는 정조로 보는 것이 아니라, 인간관계의 자연스런 부분으로 보고자 한다. 직면자와는 다르게 문제 해결자는 옳고 그른 사람을 설정하는 것을 생각지 않으며 사람들을 만족시킬 수 있는 해결책을 찾는 것을 고려하는 경향이 있다.

1) 타협(Compromise)

문제해결의 가장 일반적인 수단은 타협이다. 타협을 선택하는 사람은 갈등을 해결하기 위해서 각각의 사람들이 서로 어떤 것을 포기해야 한다고 가정한다. 승자와 패자라는 것 대신에 어느 정도의 성취와 손해를 감내하고자 한다.

각각의 사람들이 그렇게 중요하지 않은 문제에 대해 어떤 것을 포기함으로써 그에게 보다 중요한 무엇을 얻을 수 있다면 타협은 효과적이 효율적인 방법이다. 그러나 만약 각각의 사람들이 타협을 위하여 단순히 소중하게 생각했던 것을 포기한다면 결과적으로 문제를 더욱 악화시킬 것이다. 이런 상황 속에서 타협은 실제로 조정의 한 유형이라 할 수 있다.

2) 협조(Collaboration)

협조는 갈등의 상황을 회피하는 문제해결 방법의 다른 유형이라 할 수 있다. 처음부터 어떤 것을 포기해야 한다고 가정하기 보다는 협력자는 그들 양측의 욕구를 충족시킬 어떻게 충족시킬 수 있는지 다른 사람과 함께 탐색하고자 시도한다. 가정은 어떤 한 측이 손해를 입는다고 보다는 윈윈 해결책을 찾을 수 있다는 것이다.

성공하기 위해서 협조는 갈등을 발생하게 한 것이 무엇인지, 각각의 사람들에게 결려 있는 것이 무엇인지를 이해하는 것이 필요하다. 이런 정보는 문제에 대한 해결책을 위한 기초를 제공해줄 뿐만 아니라 미래에 유사한 문제를 회피하는데 도움을 줄 것이다.

협조는 갈등에 관련된 양측의 사람들이 상호간의 해결책의 방향으로 함께 협력하기 위해 그들의 기술과 전문성을 연합할 때 최상으로 작동한다. 그러나 이것은 초기에는 거의 드문 경우다. 종종 많은 사람들은 회피하거나 직면하기를 원한다. 그러나 만약 협조자가 지속적이고 타인의 견해와 욕구에 대한 진정한 관심사항을 증명한다면, 사람들은 다른 사람과의 문제해결과정에 지속적으로 참여할 것이다.

II. 효과적인 커뮤니케이션 기술

커뮤니케이션의 일반적인 이해는 모두가 커뮤니케이션을 잘 할 것이라는 것을 보장하지 않는다. 이런 이해들을 특정 행위로 전환하는 것, 생산적인 교환을 촉진하는 방식으로 말하고 행동하는 것이 필수적이다. 이런 이유로, 커뮤니케이션 기술과 기법에 익숙해지는 것이 도움이 된다.

1. 커뮤니케이션의 장벽

커뮤니케이션 기술에 대한 학습하기 좋은 장소는 비효과적인 행동을 인지하는 것이다. 즉, 사람들이 하는 것 중 커뮤니케이션에 숨어있는 것을 확인하는 것이다.

학생들이 스스로 특정 행동과 요소들이 도발하고 커뮤니케이션을 방해하는 것이 무엇인지 확인하도록 격려하는 것이 중요하다. 집단으로써 이런 과정에 대한 토의는 일반적으로 커뮤니케이션에 대한 학생들의 관점을 확장시키고, 그들이 직면하게 되는 어려움들 중 상당수가 그들 자신에게만 해당되는 것이 아님을 확인할 수 있다. 효과적인 커뮤니케이션을 방해하는 몇몇의 요소들이 있다. 다음 장의 차트에서 이들을 요약하고 각각에 대해 설명하고자 한다.

2. 능동적인 청취

커뮤니케이션 기술을 가르치는 것은 숨씨가 있어야 한다. 몇몇의 사람들, 특히 학생들은 그들이 느끼기에 거짓을 판단하는 기법들을 배우길 원한다. 우리가 초기에 지적인 것처럼 우리가 기술들을 가르칠 지라도, 좋은 커뮤니케이터가 되는 과정은 기법과 마찬가지로 태도가 중요하다. 이상한 청취기술은 커뮤니케이션을 원하지 않는 사람들에게 도움을 줄 수 없다. 기꺼이 하는 마음은 가르칠 수 없는 것이다. 그러나 우리는 우리의 행동 유형과 습관을 설명할 수 있고 우리 자식 혹은 다른 사람에게 무엇이 기꺼이 하기라든지 주저함을 조장하는지를 알 수 있다. 최선을 다하는 수용자의 행동들은 “능동적인 청취”란 용어로 나뉠 수 있다.

능동적인 청취는 화자에 대한 반응 방식이라 할 수 있으며, 이는 청

취자가 화자가 말하고 행하고 감정표현 하는 것을 이해하고자 노력하는 것의 함의한다. 그것은 커뮤니케이션이 일방적인 과정이 아니고 말하는 것이 무엇인지에 대한 청취자의 믿음이 듣고 이해할 만한 가치가 있다는 것을 보여준다. 공감과 존경이 보여 지고 판단이 유지될 때 사람들은 말하는 것에 대해 지속적으로 격려를 받고 그들의 생각과 감정을 표현하는데 안정감을 느끼게 될 것이다.

가. 능동적인 청취의 안내

능동적 청취의 기법을 사용하면서 다음의 안내를 명심하는 것이 도움을 줄 것이다.

1. 공감하기: 다른 사람이 말하고 그의 감정이 어떠한지 이해하려면 그 사람의 상황에 자신을 대입하도록 노력하라.
2. 비언어적 행동으로서 당신의 이해와 수용을 증명하라.
 - 음성의 억양
 - 얼굴의 표정
 - 몸짓
 - 눈 맞추기
 - 자세
3. 끼어들지 말고, 충고하지 말며, 제안하지 마라. 자신의 경험으로부터 유사한 감정이나 문제들을 꺼내지 마라.

나. 능동적인 청취의 기법

능동적 청취는 종종 강한 의견과 판단을 내놓게 하는 상황 속에서 객관성을 유지하기 위한 능력과 엄격한 주의집중을 요구하기 때문에 어렵다. 좋은 커뮤니케이션의 대부분의 측면과 같이 능동적 청취는 연습해야 하며, 생상적인 교환의 한 부분이 되기 위해 개인의 진정한 의지로부터 나와야 한다. 그것이 완전히 중립적이거나 학습되었을 지라도 능동적인 청취자는 아래와 같이 행해야 한다.

1) 격려(Encourage)

이 기법은 관심을 옮기는데, 화자가 이야기를 계속하도록 격려하는데 사용된다. 격려하기 위해서 청자는 중립적인 단어를 사용해야 하며 찬/반을 회피해야 한다. 격려의 예로는 머리를 끄덕이는 것이다. 또는 격

려는 언어로서 성취될 수 있다.

2) 명료화(Clarify)

명료화는 문자 그대로 혼란으로부터 자유로운 것을 의미한다. 명료화는 말하는 것을 이해하기 위해, 문제를 이해하기 위해 필요한 정보를 획득하는 데 있어 도움을 줄 수 있다.

3) 재진술(Restate)

재진술은 화자가 표현하는 주요 생각과 아이디어를 자신의 언어로 표현하는 것이다. 이것은 화자가 말한 것을 듣고 이해한 것을 증명하며, 당신이 들었던 것의 의미와 해석을 체크하는 것을 가능케 한다. 재진술은 당신이 화자가 표현한 것에 대해 자신의 동의나 부정을 의미하지는 않는다.

4) 반영(Reflect)

반영은 당신이 표현된 것 이면에 숨어있는 감정을 이해하고 있음을 보여준다. 반영은 화자로 하여금 그의 감정을 명료화 하는데, 표현된 감정을 인정하는데 도움을 준다.

5) 요약(Summarize)

사실과 감정을 하나의 정보로 통합함으로써, 요약은 화자가 청자에게 모든 정보를 주었다고 확신하게 하는데 도움을 준다. 요약은 또한 화자에게 어떤 것을 수정하고 첨가하는 기회를 제공해주며, 좀 더 심도 있는 토의에 집중하게 한다.

6) 타당성(Validate)

타당화는 화자의 가치, 노력, 감정 등을 인정하는 진술이다. 이런 기법은 화자가 말하는 것을 격려하며, 당신의 이해와 수용의 정도를 나타내준다. 또한 이 기법들을 사용하는 사람들의 동의를 함축하고 있지 않음을 기억하는 것이 중요하다.

다. 명료한 메시지 보내기

능동적 청취는 단지 효과적인 커뮤니케이션 등식의 반을 차지할 뿐

이다. 우리가 능동적 청취자로서 배운 기술들을 모두 사용할 수 있을 지라도, 타인에게 정확한 정보를 제공하는 것도 효과적인 커뮤니케이션을 위해 청취만큼 중요하다. 대화의 개시자로서 화자는 억양을 정하고 갈등상황을 확대하지 않도록 많은 노력을 한다.

IV. 갈등해결하기

우리의 삶에서 직면하게 되는 갈등을 효과적으로 해결하기 위해서, 우리는 이해와 기술이 필요하다. 이러한 이해와 기술들을 뛰어넘어, 우리 자신이 갈등의 상황에 있다는 것을 발견했을 때 우리가 따라야 하는 일련의 과정들 - 갈등해결과정을 기억하는 것이 도움이 된다. 이런 과정은 우리의 커뮤니케이션 기술의 적용과 갈등의 이해를 위한 맥락을 제공해준다. 갈등해결과정을 따름으로써, 우리는 문제의 근원에 쉽게 도달할 수 있고, 결국 적절한 해결책을 확인하거나 창조할 수 있다.

우리가 직면하게 되는 일상의 상호간의 갈등들을 다루는데 유용한 갈등해결과정에 대해 보다 심도 있게 다룰 것이다. 우리는 또한 집단간 개인간의 갈등해결에 있어서 성공적인 것으로 증명된 형식적 비형식적 과정들의 유형들에 대해 살펴보고자 한다.

협력적 갈등해결 과정

협력적 갈등해결과정은 협상의 비형식적 유형이며 갈등상황에 있는 사람들이 그들의 차이를 표현하고 해결하는 시도라 할 수 있다. 이 과정이 진행되기 위해서는 양측의 사람들은 협조 협력해야만 할 것이다. 이 과정의 중요한 두 부분은 아래와 같다.

- 첫째, 반성과 계획을 위한 개인적인 시간
- 둘째, 문제해결방법이 갈등을 해결하기 위해 익숙해지기 위한 모임

가. 표면적 이슈와 기획, 반영

갈등관리에서 가장 중요한 요소는 기획이다. 기획은 우리의 요구가 무엇이고, 갈등상황을 우리가 어떻게 느끼는지에 앞서서 이해하는 것이

라 할 수 있다. 타인과 함께 앉아야 하는 시간이 되었을 때, 우리는 명확하게 이런 정보를 커뮤니케이션 해야만 할 것이다. 우리는 또한 갈등에 대한 타인의 견해에 대한 정확한 정보를 얻어야 할 것이다. 한발 앞서 계획함으로써, 우리는 위협적인 방법을 사용하지 않고 우리의 감정과 요구를 좀 더 잘 표현할 수 있을 것이다. 또한 우리는 갈등을 해결하기 위해 우리와 함께 일할 상대방을 격려하는 방법에 있어서 상대방으로부터 정보를 획득하기 위해 좀 더 준비할 수 있을 것이다.

사람들이 미리 자신의 생각을 명료하게 할 때, 시간은 절약되며 오해의 가능성은 감소할 것이다. 이것은 성공적인 토의를 할 가능성을 증가시킨다. 사전 계획은 또한 양측에게 진정할 시간을 허락해주며, 그들에게 좀 더 효과적으로 듣고 표현하는 것을 가능하게 해준다.

마지막으로 시간계획은 우리 삶에서 갈등을 조절하는 방법을 숙고하게 하는 좋은 기회이다. 갈등은 정적인 산출물을 가질 수 있다. 그러나 이것이 발생하기 위해서는 우리는 갈등에 반응하는 현재의 방식을 직시해야 하고 이 행동의 결과를 인지해야 한다. 우리의 갈등 순환의 매핑(mapping)과 부정적인 측면을 인식함으로써 우리는 앞으로 노력해야 하는 대안적 반응들을 확인할 수 있고, 좀더 정적인 갈등 순환으로 이동할 수 있다. 이런 반영에 착수하기 위해 가장 완전한 시간은 우리가 특정 갈등에 대한 타인과의 대화의 순간이다.

1) 표면적 이슈와 근원적 이슈

몇몇의 사항들은 계획과 반영 단계에서 고려되어야 한다. 첫째, 갈등과 관련되어 있는 모든 이슈들을 확인하는 것이 중요하다. 앞에서 우리는 갈등의 다양한 원인들에 대해 기술하였고 아래 3개의 수준에서 살펴볼 수 있다.

- 자원에 대한 갈등들
- 정신적인 요구에 대한 갈등들
- 가치와 관련된 갈등들

갈등이 하나의 원인에서 발생하는 경우는 드물다. 대부분의 경우 다양한 문제들과 관련된다. 이런 이유로 인하여, 갈등이 왜 우리를 당황케 하는지 생각해봄으로써, 근원적 이슈들이 무엇과 관련되어 있는지 알아보기 위해 좀 더 명백한 표면적 이슈를 찾아보는 것이 중요하다. 다만 명백한 이슈들이 제기되었을 지라도, 갈등은 또 다른 표면적 이슈들로부터 다시 나타나게 될 것이다. 만약 문제에 대한 영구적인 해결책

이 발견된다면 근원적인 이슈를 확인하고 제기하는 것이 중요하다.

2) 입장과 관심사항들

우리는 자신과 관련된 관심사로부터 각각의 이슈에 대한 자신의 입장을 구별해야 한다. 갈등에 대한 초기의 반응은 입장의 형태를 나타낸다. 여기에서 입장은 결정되어진 행동이라 할 수 있다. 입장은 사람들이 진정으로 의도하는 것을 숨기는 요구와 위협을 수행하게 한다. 이러한 위협은 종종 다른 사람으로부터 방어적인 입장을 이끌어낸다.

반대로 관심사항은 이러한 입장을 취하기 위해 가져오는 진정한 요구라 할 수 있다. 이런 경우에, 관심사항은 다음과 같이 말할 수 있다. “나는 당신이 늦어지게 될 때 나에게 전화해주길 원해, 그러면 난 적절하게 조절할 수 있을 거야.”

만약 갈등해결이 진정으로 당신에게 중요하다면, 우리는 그 상황에서 요구와 진정한 관심사항을 알아보기 위해서 자신의 초기 입장을 살펴볼 필요가 있다. 그것은 또한 타인의 관심사항이 무엇인지를 고려하는데 도움을 준다.

나. 문제 해결하기

계획과 반영의 기간은 갈등해결과정의 두 번째로 중요한 부분이 수행되어야 한다. 이 부분은 논쟁에 관련된 두 사람 사이의 면대면 토의 과정이라 한다. 이 토의를 지도하는 것은 문제해결로 알려진 일련의 과정을 따르는 것이 유용하다.

1) 억양 설정하기(Set the Tone)

억양을 설정하라. 첫 출발을 잘 하는 것이 얼마나 이로운지는 놀랄만한 것이다. 이것을 행하기 위해서 현재의 상황과 관계에 대해 당신의 긍정적인 의도를 말함으로써 시작하라. 예는 아래와 같다.

- “나는 이 문제를 해결하기를 원해.”
- “나는 너의 견해를 듣고 싶어.”
- “이 관계는 나에게 중요해, 나는 이 관계를 오래 지속하고 싶어.”

2) 문제의 정의와 토의

문제를 정의하고 토의하라. 만약 양측의 사람들이 정확하게 현재의 문제가 무엇인지 동의하지 않는다면 갈등에 대한 해결책을 찾는 것은 불가능하다. 상호간의 정의에 도달하는 것은 문제해결과정의 핵심이라 할 수 있으며, 이 과정의 중요성은 과소평가되지 말아야 한다.

양측 사람들의 모든 표면적 이슈와 근원적 이슈들을 포함하는 문제가 철저하게 정의되었는지 확인하라. 모호하고 부정확하게 정의된 문제는 만족스럽게 해결되지 않는다. 유사하게 부정확하게 정의된 문제는 잘못된 문제에 대해 좋은 해결책을 이끌 수도 있다.

상호작용 하는 동안 양측의 사람들은 입장에서 관심사항과 요구를 분리하고 관심사항과 요구를 확인해야 할 것이다. 또한 갈등에 영향을 주는 가치들, 가정들, 의심들을 토의하는 것이 필요하다. 만약 토의가 생산적이었다면, 효과적인 청취와 말하기 기술들의 사용이 필수적이다. 각각의 사람들에게 동일하고 방해받지 않는 시간을 주는 것을 기억하라. 또한 당신에 대해 이해하고 있는지, 다른 사람이 표현한 것은 당신이 이해하고 있는지 확인하기 위해 주의 깊게 청취하라.

3) 과정 요약하기

과정을 요약하라. 일단 문제가 정의되었다는 것이 명확해지면, 토의를 멈추고 요약하는 것이 도움이 된다. 양측의 사람들이 같은 정보를 듣고 인지했다는 것을 확인하는 최선의 방법이다. 또한, 그것은 개개인의 노력과 과정들을 타당화하는 것을 제공해준다. 이런 짧은 단계는 문제를 정의하는 것과 그 문제에 대한 적절한 해결책을 확인하는 것 사이에 가교의 역할을 해준다.

4) 대안 탐색하기

만약 이전의 과정들이 잘 진행되었다면, 당신은 아마도 갈등에 대한 좋은 해결책을 찾는 가장 좋은 방법을 수행한 것이다. 다음의 단계는 갈등의 부분으로 이전에 확인된 각각의 이슈들에 대한 대안을 탐색과정이다. 제안된 해결책들은 그것의 미래결과를 포함하여 각각의 장단점을 결정하기 위해 주의 깊게 토의 되어야 한다. 해결책 안에는 현재의 문제를 제기하는 것들과 미래에 발생할 문제들을 예방하는데 도움을

주는 것들을 포함하는 것이 중요하다.

5). 사후(follow-up)를 위한 시간 계획

사후를 위한 시간을 계획하라. 미팅을 끝내기 전에 차후의 모임에 대하여 서로 간에 체크하여 모임 시간에 대해 동의하라. 동의된 해결책의 모든 결과들에 대해 예상하는 것은 어렵다. 이런 이유로 인해 양측의 사람들이 새롭게 나타난 기대하지 않았던 문제들을 가져올 수 있음을 알 때 체크포인트를 설정하는 것이 필수적이다. 이것은 또한 사람들이 동의한 사항에 대한 책임을 지도록 하는 것을 격려한다.

다. 제3자 갈등해결 과정

훌륭한 기술과 결정에도 불구하고 때때로, 두 개인이나 집단이 갈등을 해결하는 것이 불가능하다. 만약 의심과 불신이 강하다면 커뮤니케이션은 결렬될 것이다. 또는 이슈들이 너무 많고 복잡해서 적절하게 관련된 사람들에 의해 확인되는 게 불가능할 수 도 있다. 이와 같은 상황에서 해결책을 찾기 위해 지원해주는 외부의 객관적인 사람이나 팀이 개입하는 것이 유용하다. 지원되는 사람이나 팀은 “제 3 자(Third Party)”라 한다.

잘 만들어진 제 3 자 과정들을 소개하고자 한다. 협상에 대한 형식적 비형식적 접근법과 같이, 이 과정도 그것의 목적과 밥업에 따라 다양하다. 또한, 해결책에 도달하는 과정에서 제 3 자에게 얼마나 많은 권한과 책임감을 주느냐에 따라 구분될 수 있다.

1) 화해(Conciliation)

화해는 초기에 설명된 일대일 갈등해결과정과 동일한 목적과 방법을 가진 기법이다. 차이점은 논쟁자들 사이에서 커뮤니케이션을 촉진하는 제 3 자 - Conciliator - 가 존재한다는 것이다. Conciliator는 논쟁자들 사이에서 그들이 감정과 요구를 표현하고 이슈를 확인하고 적절한 해결책을 탐색하는 것을 도와준다. 화해(conciliation)이란 용어는 “화해하다(bring together)”를 의미하는 라틴어 “conciliare”에서 나왔다. 실제로 “제3자”의 기능은 개별 집단들이 그들을 분열시킨 문제에 직면하여

적대감, 의심, 회피를 초월하기 위해 집단을 육체적으로 정신적으로 화해시키는 것이다. 목적은 단순히 해결책에 동의하는 것이 아니라 논쟁자들이 상호간에 수용할 수 있는 해결책을 개발하기 위해 그들의 관계를 재정립하고 개선하도록 지원하는 것이다.

화해는 강력한 교육적 요소를 지니고 있다. 이상적으로 화해과정은 미래에 논쟁자들 사이에서 발생할 수 있는 갈등을 효과적으로 극복할 수 있도록 하기 위한 신뢰의 형성, 이해, 기술 등을 논쟁자들에게 남겨 놓는다. 이런 이유는 갈등상황에서 지속적인 관계와 관련이 있을 때 화해의 방법이 특히 적절한 기법이다(이웃, 룸메이트, 친구, 사업파트너, 배우자 등).

2) 중재(Mediation)

중재(mediation)와 화해(conciliation)는 종종 같은 의미로 사용된다. 두 과정은 화해자와 같이 중재자가 누가 옳고 그른지 결정하는데, 갈등이 관련된 사람들에게 해결책을 부여하는데 아무런 권한이 없다는 점에서 유사하다.

중재에 있어서 즉각적인 문제에 대한 해결책을 찾는데 우선적인 강조를 두고 있다. 화해와는 대조적으로 논쟁자들 사이의 관계와 그들의 커뮤니케이션의 질에는 그렇게 관심을 두지 않는다.

화해에서와 같이 동의는 전체적으로 자발적이며 해결책에 대한 책임은 논쟁자에게 있다. 화해자와는 대조적으로 중재자는 가능한 해결책을 찾고, 제안들을 틀을 구성하며, 행동과정을 제시하는 데에 있어서 매우 능동적인 역할을 수행한다.

3) 조정(Arbitration)

조정(arbitration)은 근본적으로 중재와 화해와는 다르다. 즉, 조정은 의사결정상황에서 제3자인 조정자에게 권위를 양도한다는 점에서 차이를 보인다. 양쪽 집단은 법적으로 구속력을 가진 결정에 따르기를 사전에 동의한다.

조정이 열리는 동안, 각 집단은 자신의 입장을 주장한다. 화해와 중재와는 다르게 조정에는 집단간에 대화나 근원적인 요구와 이슈에 대한 탐색은 전혀 없다. 대신에 조정자는 마치 판사와 같은 기능을 수행한다. 조정자는 양쪽의 주장을 고려하고, 어느 한쪽에 이익이 되는 의

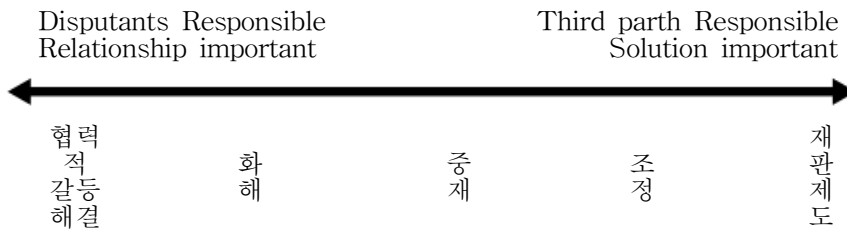
사결정을 하게 된다. 그리고 의사결정에 대한 이유를 설명하기 위해 “판정서”를 작성한다.

조정은 일반적으로 노사계약조항의 조정이나 통상문제에 사용된다. 조정은 법원에 대한 대안으로서 귀찮고 과부하된 재판 시스템에서 몇 년이나 걸리는 문제를 해결하기 위한 빠르고, 저비용의 방법을 제공하기 위해 개발되었다.

라. 갈등해결과정의 범위

연속선 혹은 척도 상에서 갈등해결과정들을 배열하여 기술했던 것들 사이의 특징을 기억하는 것이 보다 쉬울 것이다(아래 그림 참조). 이 척도는 두개의 병렬차원을 가지고 있다.

- 1) 문제의 해결책을 찾기 위한 제3자의 책임성 정도
- 2) 논쟁자들 사이에서 커뮤니케이션의 수립에 대한 강조 정도



척도의 가장 왼편은 제3자는 문제해결에 있어서 아무런 역할을 하지 않는다 여기에선 논쟁 중에 있는 사람들 간에 커뮤니케이션의 재수립에 최대의 강조를 둔다. 척도의 가장 오른편은 제3자가 문제해결을 위한 전체적인 책임을 지고 있음을 가정하고, 좋은 커뮤니케이션을 수립하는 것 보다 즉각적인 문제해결에 강조를 둔다.

【연구 요약】

1. 연구개요

이 연구의 목적은 청소년 갈등해결을 위한 정책방안을 제시하는 데 있다. 이를 위하여 청소년의 갈등원천과 갈등해결유형을 분석하고, 갈등해결프로그램의 실태를 조사하였으며, 전문가의견조사를 실시하였다. 구체적인 과정은 다음과 같다.

첫째, 청소년 갈등과 갈등해결에 대한 개념정립과 함께 이론적 조망을 위하여 청소년 갈등해결유형 관련 선행연구를 분석하였다.

둘째, 청소년 갈등해결프로그램의 현황과 문제점 및 갈등해결프로그램의 우수 운용사례를 파악하기 위하여 국내외 갈등해결프로그램 사례를 분석하였다.

셋째, 청소년 갈등원천 현황과 갈등해결유형 실태를 파악하기 위하여 청소년을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 서울지역 중·고등학생을 모집단으로 하여 비례표집방법을 사용하여 1,186매를 분석에 사용하였다.

넷째, 우리나라 청소년 갈등해결프로그램의 문제점을 파악하고 개선방안 및 정책방안을 개발하기 위하여 전문가 의견조사를 실시하였다.

다섯째, 이러한 문헌연구, 사례연구, 설문조사, 전문가 의견조사를 통하여 청소년 갈등해결을 위한 정책방안을 모색하였다.

2. 주요 연구결과

첫째, 선행연구 분석결과 청소년기 갈등해결프로그램의 운영 효과는 상당히 높았으며, 갈등해결유형 중 협력유형이 바람직한 모델로 드러났고 이를 위해서는 다양한 갈등해결능력을 청소년기에 함양하는 것이 중요함을 알 수 있었다. 또한 청소년기 갈등해결능력 함양 여부가 성인의 갈등해결유형에 영향을 미침을 알 수 있었다.

둘째, 사례연구 결과 국내 갈등해결프로그램은 거의 없는 실정이고 몇몇 프로그램마저 전문화되지 못하고 다른 프로그램에 덧붙여져 실행되고 있었으며, 예산부족, 전문가부족, 홍보부족, 관심부족 등의 다양한 문제에 직면하고 있었다. 반면 선진국의 갈등해결프로그램은 내용과 형식 모두 전문적으로 조직화되어 있었으며, 정부의 전폭적인 지원과 지역사회 및 교사·학부모의 관심 속에 운영되어 효과적인 프로그램이 될 수 있었다.

셋째, 갈등의 원인에 대한 조사결과 조사대상 청소년은 친구와는 성격차이, 학교성적이나 진학문제, 신체적 차이로 인한 갈등이 많았고, 부모와는 학업성적, 진로문제, 용돈사용문제로 인한 갈등이 상대적으로 많았다.

넷째, 갈등해결유형 실태에 대한 조사결과 청소년들은 친구 및 부모와의 갈등해결에 있어서 협력유형, 공격유형, 회피유형 등의 갈등해결유형을 고루 가지고 있었지만 그 중에서도 협력유형의 비중이 가장 높았다.

다섯째, 대체로 갈등의 원천 모두에서 친구 및 부모와의 갈등의 빈도수가 높아질수록 공격적인 갈등해결유형과 통계적으로 유의미한 정(正)의 상관을 보였다. 특히 친구와는 ‘서로의 성격차이’, ‘서로의 생활방식차이’ 등이, 부모와는 ‘용돈사용문제’, ‘이성교제 및 이성친구문제’, ‘귀가 시간 및 야간외출’ 등이 다른 갈등의 원천들보다 상대적으로 높은 상관관계를 보였다.

여섯째, 주요 갈등해결 기초능력인 문제해결능력, 의사결정능력, 의사소통능력, 자기존중·인간관계능력에 있어서 친구와 부모 모두에서 협력적인 갈등해결유형과 정(正)의 상관관계를 보였고, 공격유형과는 통계적으로 유의미한 부(否)의 상관관계를 보였다.

일곱째, 전반적으로 조사대상 청소년들은 갈등상황에서 갈등을 해결하기 위하여 전문기관 이용을 시도하지 않았고, 갈등해결프로그램 참가경험도 아주 적었다. 또한 갈등해결프로그램에 대한 필요성에 대해서도 크게 느끼지는 않고 있으며, 갈등해결프로그램의 참가에도 유보적인 태도를 취하고 있었다.

3. 청소년 갈등해결을 위한 정책제안

이와 같은 연구결과를 중심으로 청소년의 갈등해결을 위한 정책적 지원방안을 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 청소년 갈등해결프로그램 개발·보급 및 연구 활성화를 위해서는 1) 전문화된 갈등해결프로그램 매뉴얼 및 모델 개발 및 보급이 필요하고, 2) 청소년 갈등과 갈등해결에 대한 기초연구 및 정책연구를 확대하여 현장을 지원하여야 함을 제시하였다.

둘째, 청소년 갈등해결을 위한 지원 강화를 위한 방안으로 1) 청소년 갈등해결센터 등을 설립하여 우리나라 청소년의 갈등 문제를 종합적으로 관리하는 것이 필요하고, 2) 청소년 갈등해결프로그램 전문기관 지정하여 전문기관의 예산과 제도적 어려움, 전문가 부족 등의 문제를 해결하고 갈등해결프로그램의 확대를 도모하여야 하며, 3) 청소년 갈등해결 119제도 도입, 4) 갈등해결프로그램에 대한 운영자금 지원 및 프로그램개발 보급 등을 위한 재정지원이 필요함을 제시하였다

셋째, 갈등해결 전문가 양성 및 갈등해결교육 확대를 위한 방안으로 1) 전문가양성 프로그램 운영, 2) 갈등해결 전문가 인증제 도입 및 전문가 인력풀 운영, 3) 교사 자격연수 등에 갈등해결교육 의무화 또는 과목 증설, 4) 교사 및 부모를 위한 갈등해결교육 확대 등을 제시하였다.

넷째, 또래중재자 양성을 위한 방안으로 1) 학교 내 또래중재 제도 도입, 2) 또래중재자 양성 프로그램운영 등을 제시하였다.

다섯째, 갈등해결프로그램 실무자의 전문성 향상을 위한 지원을 위한 방안으로 1) 갈등해결전문기관에 실무자 재교육을 위한 연수기능 부여, 2) 갈등해결 실무자에 인센티브 부여 등을 제시하였다.

여섯째, 갈등해결 교육 및 프로그램의 제도화를 위하여 갈등해결프로그램에 대한 의무교육 확대를 제시하였다.

일곱째, 관계기관 간의 긴밀한 협조체제구축을 위한 방안으로 지역사회 자원을 최대한 활용할 수 있는 네트워크인 가칭 『청소년 갈등해결협의회』 구성·운영을 제시하였다.

여덟째, 갈등에 대한 인식전환과 홍보 강화를 위하여 청소년, 교사 및 부모의 인식전환을 위하여 우수 성공사례 개발·보급, 토론의 마련 등을 제시하였고, 홍보강화를 위하여 기관 및 프로그램의 홍보, 청소년이 직접 만드는 갈등해결프로그램 소개, 시범실시 강화, 프로그램에 대한 매체를 통한 홍보 확대(정보를 담은 광고, 홍보전단지 제작 등) 등을 제시하였다.