

평화적 갈등해결의 의미

이재영(한국평화교육훈련원 원장)

1. 갈등의 개념

1) 갈등의 개념 정의 및 용어 정립

(1) 갈등이란?

갈등이란 말을 들을 때 사람들은 일반적으로 부정적 이미지를 떠올리기 쉽다. 단절, 대립, 얽힘, 충돌, 답답함, 긴장감 등이 흔히 갈등과 연상되어 나타나는 단어들이다. 그렇다면 우리는 단순히 갈등을 누구나 멀리하고 싶어 하는 회피의 대상으로 여기는 것이 옳을까? 아니면 갈등에는 긍정적이고 건설적인 요소도 내포되어 있는 것인가?

갈등을 어떻게 바라볼 것인가에 따라 갈등을 대하는 방식에도 차이가 나탄다. 갈등과 갈등해결을 좀 더 객관적이고 종합적으로 이해하기 위해 아래의 두 가지 차원에서 접근해보자.

가. 어원을 통한 이해: 갈등(葛藤) vs 갈등(conflict)

(가) 동양문화권

갈등(葛藤)의 어원: 침(葛)과 등나무(藤)라는 뜻으로 침과 등나무가 서로 복잡하게 뒤얽혀 있는 것을 형상화하는 말이다.¹⁾ 그런 의미에서 葛藤은 일이나 인간관계에서 복잡하게 뒤얽혀 풀기 어려운 상태나, 인간 내면의 상충되는 생각 때문에 고민하는 심리적 상태를 나타낸다.

(나) 서양문화권

갈등(conflict)의 어원: 라틴어 conflictus의 과거분사 형인 comfligere에서 유래된 단어로써, com (together) + fligere (to strike)라는 의미이다.²⁾ 즉 서로 때리거나 부딪치는 상황을 형상화한 말이다. 그런 의미에서 conflict은 밖으로 들어난 갈등상황으로써 싸움이나 전쟁과 같은 물리적 충돌과 다른 개인이나 집단 간의 대립을 나타낸다.

(다) 동서양의 갈등해결 관점

1) (Encyber) 백과사전, (두산출판사, 2001)

2) The American Heritage Dictionary of the English Language, 4th Edition. (Houghton Mifflin Company, 2000)

양대 문화권의 갈등에 대한 이해에는 미묘한 차이가 나타난다. 이 차이에 따라 갈등에 대한 대응에도 차이가 생기는 것을 알 수 있다. 서양문화권에서 밖으로 드러나거나 갈등, 즉 분쟁을 합리적으로 풀어나가는 단계적 갈등해결 과정이 발달하는 반면, 동양문화권에서는 내적 갈등을 푸는 것이 외적 갈등을 푸는 첫 번째 단계라는 인식하에 개인의 심성을 기르고 덕(德)을 키우는 접근법을 강조한다. 갈등을 어떻게 풀 것인가?에 대한 이러한 양문화권의 대응방식은 오랜 시간을 두고 발달되어 온 문화이다. 따라서 어느 것이 더 효과적이고 우월한 방식인가를 논하는 것은 큰 의미가 없다. 하지만, 이 두 문화권의 갈등에 대한 이해와 대응방식에 있어 서로를 보완할 수 있는 장점이 분명히 존재하므로 두 방식에 대한 적절한 균형 또는 통합적 접근이 필요하다고 하겠다.

(라) 갈등해결의 관점: 갈등과 분쟁

갈등해결의 관점에서 갈등은 서로 양립 불가능한 이해관계나 목표가 상충된 상태를 나타낸다. 하지만, 우리가 갈등의 개념을 정립할 때 분리해서 이해해야 하는 것이 갈등과 분쟁의 관계이다. 갈등은 무제한적으로 순응하거나 양보할 수 없는 인간의 기본적 요구를 포함하는 문제를 가지고 서로 상반된 집단이나 개인 간의 충돌을 의미한다.³⁾ 따라서 갈등은 흔히 내재된 갈등 (latent conflict)이라고 하며 분쟁은 표출된 갈등(manifest conflict)이 된다. 따라서 갈등은 분쟁의 원인이 되는 상태(state)인 반면 분쟁은 갈등의 결과로서 구체적으로 드러나는 사건, 행위, 과정 등이 된다.

나. 사회학적 관점을 통한 이해⁴⁾

역사적으로 갈등은 사회학, 또는 비교사회학적 분야에서 다루어져 왔고, 이 분야에서 갈등은 인간 행동양식과 사회발전 단계로 이해되어 왔다. 일반적으로 갈등을 이해하는데 있어 이것의 역기능적 요소에 초점을 맞춘 이해가 있고, 순기능적 요소에 초점을 맞춘 이해가 있다. 즉, 갈등이 사회적 화합과 평온을 깨뜨리는 부조화의 상징처럼 이해되어온 부분이 있는 반면에, 갈등은 역사의 변화와 발전을 위해서는 필연적으로 등장할 수밖에 없는 에너지로 해석되어 온 경우도 있다.

(가) 갈등의 역기능

갈등의 역기능을 강조한 측면에서 본다면 갈등은 분열과 혼란을 초래하고 법과 질서를 해칠 위험을 늘 내포하고 있다. 따라서 갈등의 분출을 효과적으로 통제 또

3) John Burton, Conflict Resolution: Its Language and Processes (Scarecrow Press, 1996) p. 21.

4) 전문가 훈련 프로그램 참가자, 갈등해결배우기: 이론, 방법, 적용 (AFSC/평화를만드는여성회, 2001), p. 19-20

는 관리함으로써 사회질서를 확립해 나갈 수 있다고 보기 때문에 공권력이나 법적 제도적 관리 제도들이 주요한 갈등대응 메커니즘으로 발전한다. 수직적 변화가 심하지 않은 사회를 지향하게 되고 가시적인 갈등상황이 잘 드러나지 않는 사회가 ‘안정된’ 사회라고 믿는다.

(나) 갈등의 순기능

갈등의 순기능을 강조하는 입장에서는 갈등이 표출되는 것은 극히 자연스러운 현상이며 갈등이 없이는 발전이나 건강한 사회변화가 거의 불가능하다고 이해한다. 다만 역사변동과 사회변화의 원동력이 되는 갈등 에너지를 어느 통로와 방법으로 전환 시키느냐에 따라 다르게 나타난다. 예를 들어 마르크스의 갈등이론은 구조적 문제를 풀어가기 위해 체제 부정적이고 혁명적인 해결방식을 선택한다. 하지만, 이의 폐단을 지적한 사회학자들은 갈등에너지의 폭력적 전환을 예방하고 평화적 해결방법을 지향하는 사회적 합의 도출에 초점을 맞춘다. 이는 갈등이 사회체계가 역동적으로 발전하는데 촉매제 역할을 한다고 보기 때문에 합리적이고 공정한 과정이 보장된다면 갈등은 얼마든지 사회분열이 아니라 통합을 이끌어 낼 수 있는 힘이 있다고 본다. 이러한 이해의 전제는 갈등 자체는 결국 중립적이기 때문에, 건설적이고 비폭력적인 방법과 과정을 통해 갈등이 긍정적 에너지로 전환되는 시스템과 문화가 있는 사회가 건강한 사회라는 인식이다.



(다) 역기능과 순기능의 비교 **한국평화교육훈련원**

갈등은 역사의 산물이다.	관점	갈등은 역사 변동의 원동력이다.
평형상태의 상실과 부조화 등 갈등의 역기능 강조.	기능	사회발전/통합을 위한 구조적 필연성 등 갈등의 순기능 강조.
갈등은 제도적, 권위적, 강압적 방법으로 관리, 통제, 해소 가능.	방법	갈등은 합리적이고 공정한 과정을 통해 해결, 변화 가능.
법과 질서.	초점	절차와 상호작용.
갈등이 없거나 가시적 갈등이 나타나지 않는 사회.	건강한 사회	갈등이 평화적 건설적 동력으로 전환되는 제도와 문화가 있는 사회.

2. 갈등의 종류

모든 갈등은 나름대로의 역사와 배경을 갖고, 생명체처럼 생성, 발전(성장), 소멸의 시기를 겪는다. 갈등이 생성되고 소멸되는 과정에는 무수히 많은 원인과 관계의 상호작용이 복잡하게 나타나기 쉽고 따라서 동일한 주기를 갖는 갈등은 흔치 않다. 이처럼 다양한 갈등을 객관적으로 이해하고 분석적으로 접근하기 위해서 갈등의

종류별 분류에 대해 이해하는 것이 도움이 된다.

(1) 원인별 분류

“갈등이 왜 발생하는가?”에 대한 대답은 개연의 소지가 높기 때문에 쉽게 답을 할 수가 없다. 갈등을 효과적으로 해결하는 기능주의적 입장에서도 갈등해결이 어려운 이유는 갈등이 발생하는 원인이 분명하게 하나가 아니라 둘, 셋 등 여러 가지 원인이 복합적으로 작용하여 발생, 확대되기 때문이다. 갈등이 발생하는 이유를 설명하는 여러 가지 틀 가운데 가장 일반적인 몇 가지 접근을 살펴보자.

1) 사회학적 발생원인

일반적으로 사회 갈등발생의 원인을 지적할 때 인간 심리 및 행동 방식과의 연관성을 이야기 하지 않을 수 없다. 다음의 네 가지 측면은 사회적인 갈등발생 원인에 영향을 끼치는 대표적인 요인들이다.

(가) 인간의 본능적 성향⁵⁾

인간은 다른 동물과 마찬가지로 생존을 위해 경우에 따라서는 공격적이고 자기 방어적인 행동양식을 보이게 된다. 즉 인간에게도 통제할 수 없는 본능적 폭력성이 내재 되어 있다. 다만 학습과 훈련에 의해 이를 통제해 갈 뿐이다. 하지만 인간은 일반 동물군 가운데서도 같은 종족을 죽이는 몇 안 되는 동물 종(種)중 하나임을 볼 때 인간의 폭력양상은 매우 심각할 수 있다.

(나) 좌절-공격 이론⁶⁾

좌절은 사람들이 강하게 추구하고 얻을 수 있을 거라고 기대하는 목표가 외형적 사건에 의해 가로막혀질 때 나타난다. 이 좌절은 공격적 성향으로 반응하기 쉽고, 좌절에 기초한 일반적 공격성은 채워지는 못하는 기대치를 반복적으로 누적 시켜 폭력적 형태로 나타나기도 한다.

(다) 상대적 박탈감⁷⁾

기대와 실익의 괴리 또는 가치 기대와 가치 능력 사이의 차이에서 오는 박탈감을 말하며, 박탈감은 개인적이거나 집단적으로 모두 나타날 수 있다. 예를 들어 신생독립국가의 국민들이 정치적 독립과 근대화에 대한 기대치가 상승하는데 비해 실질

5) , Peace and Conflict Studies, (Ashgate, 2000), p. 65-72

6) Al Fuertes 외, 정신적 외상치유, (한국아나뱃티스트센터, 2003). p. 19-20.

7) Al Fuertes 외, 정신적 외상치유, (한국아나뱃티스트센터, 2003). p. 17-18.

적인 변화의 속도가 늦어질 때 극심한 박탈감을 가져온다.

(라) 인간의 기본적 욕구⁸⁾

인간은 누구나 협상불가능하며 강요적으로 채워질 수 없는 기본적 욕구를 가지고 있으며, 이 욕구가 채워질 수 없거나 왜곡되어 채워질 때 갈등이 필연적으로 발생할 수밖에 없다. 인간의 기본적 욕구는 아주 기초적인 의식주의 해결뿐만 아니라, 안전과 정체성, 자율성과 독립성, 인정과 공정한 대우 등 환경과 사회발전 단계에 따라 다양하게 나타난다.

2) 갈등내용별 발생원인

(가) 사실관계 갈등

같은 사건이나 언행, 자료에 대해 서로 이해하는 차이가 발생하여 사실관계에 대해 각자 다른 입장을 주장할 때 발생하는 갈등이다. 유언비어 살포나 명예회복 등 법정에서 흔히 다루지는 갈등유형이다.

(나) 이해관계 갈등

자원이나 자리는 한정적인데 비해 원하는 사람이나 집단이 많을 때 생겨나는 갈등으로, 금전적 이익이나 손실에 민감하게 반응한다. 직접적 또는 잠재적 이익이나 자원을 분배하는 과정에서 발생하는 불만이나 부정의에 영향을 크게 받는다. 흔히 지역개발 과정에서 나타나는 집단 이기주의의 주요 원인이다.

(다) 구조적 갈등

구조적 문제와 한계 때문에 발생하는 갈등으로써, 적합하지 않은 제도, 규제, 풍습, 관습, 힘의 불균형 등에 의해 개인이나 집단이 지속적으로 물질적, 정신적 피해를 입는 상황이다. 장애인 이동권 보장에 관한 갈등이나 양성평등의 문제 등은 시설 개선이나 제도의 정비, 문화적 변화가 뒤 따르지 않는 한 계속해서 발생할 수밖에 없는 갈등이다.

(라) 관계상의 갈등

지속적으로 관계를 유지해야 하는 사람들이 오해, 불신, 편견 등에 의해 관계 형성, 유지에 어려움을 겪는 갈등상황이다. 특히 의사소통의 부재나 왜곡이 큰 영향을 미치며 다른 원인에 의해 발생한 갈등이지만 쉽게 관계상의 갈등으로 전이되기 쉽기 때문에 이슈가 해결되어도 갈등이 지속되는 경우가 많다.

8) John Burton, Conflict Resolution: Its Language and Processes (Scarecrow Press, 1996) p. 30.

(마) 가치관 갈등

환경이나 문화의 성장배경이 다른 개인이나 집단 간에 신념이나 종교, 문화 등 가치관의 차이에서 오는 갈등으로 한 가치를 강요하거나 포기할 수 없기 때문에 해결이 매우 어려운 갈등이다. 이슬람문화권과 서구 기독교 문화권간에 뿌리 깊은 갈등이 대표적 예이다.

(바) 정체성 갈등

개인이나 집단이 갖는 정체성이 정치적, 사회적으로 왜곡되고 오용될 때 나타나는 갈등이다. 인종갈등이나 역사 갈등의 경우처럼 자신이 속한 집단이 부당한 대우나 부정의의 피해자라는 인식이 확대될 때 구성원들에게 직접적인 개인의 문제로 다가오게 된다. 정체성은 갈등을 유발시키기도 하고, 갈등은 정체성을 강화시키는 상호작용을 하는 특징이 있다.

〈분류별 갈등해결의 예〉⁹⁾

구분	정의	해결을 위한 접근(예)
사실관계 갈등	사건, 자료, 언행에 대한 사실해석의 차이에서 오는 갈등	객관적 자료나 제3의 개입을 통한 사실증명, 공동조사
이해관계 갈등	한정된 자원이나 지위, 자원을 분배하는 과정에서 생기는 갈등	공정한 분배 시스템, 합리적 의사결정 제도
구조적 갈등	사회, 정치, 경제 구조와 왜곡된 제도, 관행, 관습 등으로 인해 발생한 갈등	제도적 개선과 새로운 문화 창출을 위한 교육과 훈련
관계상의 갈등	불신, 오해, 편견 등 상호관계의 이상으로 생겨는 갈등	의사소통의 통로 확보 및 확대, 변환적 조정
가치 갈등	가치관, 신념, 세대, 정치관, 종교, 문화의 차에서 오는 갈등	의견수렴, 평화적 공존을 강조하는 다종교간의 대화, 다문화 이해교육
정체성 갈등	개인이나 집단이 가진 정체성의 의도적인 훼손되거나 강요 때문에 발생하는 갈등	공동역사 연구모임 중립적 이해를 위한 상호이해교육

3) 주체별 분류

(가) 내적 갈등 (inner conflict)

: 개인의 선택이나 가치의 충돌 등으로 나타날 수 있는 개인의 심리적 갈등

(나) 개인 간 갈등 (interpersonal conflict)

9) , 갈등분쟁 해결 매뉴얼, (성공회대학교, 2000), p. 12.

- : 개인과 개인 간 관계상에서 발생하는 갈등
- (다) 조직 갈등 (organizational conflict)
 - : 회사, 조직, 단체 구성원들 간에 발생하는 갈등
- (라) 집단 간 갈등 (intergroup conflict)
 - : 복수의 집단 간의 대립으로 발생하는 갈등
- (마) 공공정책갈등 (public policy conflict)
 - : 중앙정부나 지방자치단체가 정책의 수립 및 집행하는 과정에서 직간접적 이해 당사자 간에 발생하는 갈등
- (바) 국가 간 갈등 (international conflict)
 - : 복수의 국가나 정부 간에 발생하는 국제적 규모의 갈등

4) 갈등의 확대 유형별 분류

- (가) 확대재생산형 (Escalation): 나선형 증폭과정을 겪으며 악순환하는 경우. 팔레스타인과 이스라엘의 경우.
- (나) 갈등의 비화형(Spill-Over): 한곳의 갈등이 다른 곳으로 번지는 것. 학생들의 다툼이 부모에게 전이되는 경우.
- (다) 갈등의 굴절형 (Deflection): 진원지가 아닌 제3의 곳으로 갈등이 분출되는 경우. 국내의 정치문제를 해결하기 위해 해외를 침략하는 경우.

K O P I
한국평화교육훈련원

3. 갈등을 다루는 다양한 접근방법

갈등의 생성과 발달단계가 복잡하고 다양하듯이 갈등을 다루는 접근법에도 다양한 패러다임과 철학이 존재할 수밖에 없다. 관점의 차이는 비단 갈등해결의 어떻게 이해하는가라는 차이뿐만 아니라, 해결을 위한 적용의 목표와 방법에도 많은 차이를 가져온다.

갈등해결의 발달과정을 살펴보면 권위와 힘에 의한 제3자 개입에서 당사자 간의 문제해결로 관점이 변해오는 것을 알 수 있다. 갈등상황에 개입하여 폭력적 상황을 종식하고 상황이 악화되지 않고 진정 또는 안정적 국면으로 나가게 하는 접근방법이 갈등개입(conflict intervention)과 갈등종식 (conflict termination)이다. 이때 개입하는 제3자의 힘이나 권한이 직접적 갈등 당사자보다 더 강해야만 가능하다. 국제관계에서 미국 등 군사, 경제 강대국이 국제경찰의 역할을 자처하는 것이나 유엔의 평화유지군의 활동 등이 이런 관점을 반영하고 있다. 이 접근방식의 한계는 갈등 당사자가 문제해결의 주체가 되지 못하기 때문에 일시적 해결책이 될 수 있지만 궁극적 해결책이 되지 못하기 쉽고, 오히려 제3자의 부재 시 다른 갈등의 불씨를 제공할

가능성이 높다.

갈등타결(conflict settlement)은 전문성과 권위를 인정받는 제3자의 결정에 따라 갈등상황이 종식되고 해결책이 결정되는 접근방식이다. 이 관점은 갈등 당사자들의 갈등구조를 건들이지 않고도 양립 불가능한 문제를 법적제도나 전통적 협상방식을 통해 어느 정도 해결할 수 있다고 본다.¹⁰⁾ 따라서 선고, 중재 또는 직권중재(state arbitration) 등의 법적 절차를 강조한다. 이 접근방식의 단점은 갈등의 역동성-갈등의 역사, 갈등당사자간의 관계, 조직의 문화, 사회적 정치적 가치, 정체성 등-을 고려하지 않는 해결책이라는 점에서 갈등이 수면 아래로 가라앉는 듯 보일 뿐 궁극적인 문제해결은 이뤄지지 않는 개연의 소지가 많다는 것이다.

갈등관리(conflict management)는 조직이나 사회, 국가 간의 갈등을 효과적으로 조율하고 소모적인 분쟁상황이 재발하지 않도록 통제 및 관리하는 접근방식이다. 갈등관리의 궁극적인 목표는 갈등이 무절제하게 표출되는 것을 막고 조직, 사회, 국가의 효율성을 극대화 하는 것이다. 따라서 이를 이루기 위한 제도적 장치 마련과 시스템을 운영할 전문가적 리더십을 필요로 한다.¹¹⁾ 이 접근방식의 한계는 갈등을 관리나 통제의 대상으로 여기고 효율성을 위한 갈등의 기능적 접근을 시도하기 때문에 현상에 대한 대처는 가시적으로 나타나지만, 근본적 원인에 대한 고찰이나 대응은 상대적으로 미약하다는 것이다.

갈등해결(conflict resolution)은 갈등을 통합적으로 이해하기 위해 깊이 있는 분석을 시도하고 갈등이면에 깔려 있는 원인과 상황에 대해 파악을 통해 갈등을 해결하는 메커니즘을 적용하는 방식이다. 갈등해결의 접근 방식은 갈등당사자들이 갈등해결의 주체로 등장시킨다는 점에서 기존의 접근방식과 구별된다. 갈등 당사자들이 어떠한 강요나 간섭 없이 자유롭게 자신의 필요를 나누고 서로 만족할 만한 (win-win) 합의를 얻는 것에 초점을 맞추는 것이 갈등해결의 강조점이다.¹²⁾ 조정이나 문제해결 워크숍 등 제3자의 역할은 갈등에 대한 객관적 시간을 바탕으로 심도 있는 분석을 통해, 쌍방의 의사소통과 이해를 돕고 합의점을 찾아가는 과정을 겪으면서 새로운 관계의 재정립을 유도하는 것이다. 하지만, 이 접근방식의 한계는 결과적으로 해결책에 초점이 맞춰지기 쉽고 따라서 원인과 과정이 정형화되는 경향이 나타난다는 것이다.

이에 반에 갈등전환(conflict transformation)은 모든 갈등의 역학관계-이슈, 이해, 관계, 의사소통의 패턴 등-은 내외적 요소들에 의해 끊임없이 변화한다고 본다.¹³⁾ 따라서 갈등을 해결하는 과정에서 갈등당사자간의 정체성과 힘의 관계는 계속

10) , Peace and Conflict Studies, (Ashgate, 2000), p. 36.

11) 강영진, 갈등분쟁 해결 매뉴얼, (성공회대학교, 2000), p. 16.

12) John Burton, Conflict Resolution: Its Language and Processes (Scarecrow Press, 1996), p. 40.

13) 정호원, Peace and Conflict Studies, (Ashgate, 2000), p. 37-38.

적으로 재정립되는 과정을 겪는다. 이 관점에서 갈등상황은 평화로운 관계정립(회복)을 목표로 자극받아야 한다. 또한 지속가능한 갈등해결과 상호 중립적 관계형성을 위해 붙어진 쟁점과 구조적 변화가 동시에 수반되어야 한다.¹⁴⁾ 따라서 전환적 조정(transformative mediation)의 실제에서는 합의점에 이르는데 성공하지 못하더라도 관계의 변화에 도움을 주고, 구조적 문제점을 지적할 수 있다면 성공적인 과정이 된다. 하지만 동시에 갈등현상을 통합적으로 파악하려는 시도 때문에 이상주의 성향으로 흐를 위험성이 있고 오히려 비현실적이라는 비판을 받는다. 주로 종교성을 갖고 합의보다는 관계의 회복을 통한 화해와 평화에 목표를 두는 철학에 기초하고 있다.

갈등예방(conflict prevention)은 갈등상황이 발생한 후에 대처하는 것은 아무리 효과적인 방법을 사용한다 할지라도 시간, 비용, 인력, 관계 등 많은 손실을 감수할 수밖에 없기 때문에 갈등을 유발할 개연성이 있는 원인을 찾아 미리 대처하는 접근방식이다. 이 접근방식의 초점은 갈등을 예측하고 파괴적 갈등으로 발전할 만한 직접적, 구조적, 문화적 요소들을 제거 또는 변화시켜 나간다는 것이다. 따라서 올바른 분석과 예측을 통한 정책수립이나 잠재적 갈등당사자들의 참여에 의해 갈등을 미리 예방하는 것이 중요하다. 하지만 동시에 잘못된 분석에 의한 갈등 예방적 접근은 오히려 갈등당사자의 필요(need)를 채우지 못할 뿐만 아니라 선의의 피해자를 양산할 위험성을 내포하고 있다. 결국 평화적이고 합리적인 갈등해결에 대한 인식과 참여를 위해 대중적 교육과 훈련이 확대되어야만 예방적 효과를 담보할 수 있다.

평화형성(peacebuilding)은 갈등을 어떻게 다룬 것인가의 문제보다는 문제해결의 접근을 새로운 사회환경 조성에 초점을 맞추고 있다. 즉 폭력을 양산해 내는 구조와 문화를 바꾸지 않는 한 갈등은 해소될 수 없고 평화는 이뤄질 수 없다고 본다. 따라서 구조와 문화의 변화를 위해 핵심이 되는 사람의 변화를 추구하며 교육과 훈련의 힘을 강조한다. 또한 모든 인간의 안녕(well-being)을 위해서 정의를 향상시키는 사회변화가 필연적인 것이라고 보고 정의로운 평화(justpeace)와 비폭력적 행동양식을 지향한다. 하지만, 광범위한 평화의 개념정립과 정의와 평화가 갖는 적용상의 대립적 성격 때문에 비판의 대상이 되기 쉽고, 사회변화를 추구하는 성격상 기득권의 반발을 유발하기 쉽다.

관점	접근방법	문제해결의 주체/초점
갈등개입/종식 (conflict intervention/ termination)	갈등을 멈추기 위한 목적으로 갈등당사자(집단)와 이해관계가 있는(또는 없는) 제3의 개인(그룹)이 갈등사항에 참여하여 갈등이 증폭 발전되지 않도록 하는 일련의 활동.	우월한 힘 제3자의 역할

14) Alan C. Tudwell, Conflict Resolved?: A Critical Assessment of Conflict Resolution, (Pinter, 1999), p. 72-74.

갈등타결 (conflict settlement)	구속력을 가진 제3자의 결정에 따라 갈등 당사자 간의 문제가 결정되고 해결책이 적용되는 방법.	공정성, 권위, 전문성을 가진 제3자, 중재
갈등관리 (conflict management)	지속적으로 발생하는 갈등의 확대, 재발을 방지하고 갈등을 효과적으로 관리, 통제하여 조직이나 사회적 손실을 최소화하려는 접근.	제도, 시스템 전문적 운영자
갈등해결 (conflict resolution)	심도 깊은 분석적 접근을 통해 갈등과 관련된 당사자들이 자율적으로 문제를 해결해 나가는 일련의 과정.	갈등당사자, 조정 상생적 합의도출
갈등전환 (conflict transformation)	변화하지 않는 갈등은 없다는 전제에서 합의의 성패를 떠나, 갈등이 유용하고 건설적인 에너지로 전환되도록 갈등 당사자 간의 관계의 역동성을 중시하는 과정.	갈등당사자 전환적 조정 관계의 변화(회복)
갈등예방 (conflict prevention)	갈등발생이후의 접근은 소모적임으로 미연에 갈등을 예방하고 잠정적 갈등의 원인을 줄여나가는 접근방법.	갈등예측 조기경보 시스템
평화형성 (peacebuilding)	문제해결식 접근이 아니라 창의적이고 참여적인 방법을 통해 평화적 결과를 생산하는 제도와 문화를 창출하는 시도.	평화문화 창출을 위한 평화교육 Empowerment

* 위의 다양한 갈등접근 방식은 어느 한 접근방식이 더 낫거나 옳다는 개념이 아니다. 어떤 갈등이며 갈등의 진행정도에 따라 한 갈등상황에 대해 여러 가지 접근방식이 다르게 적용될 수도 있다. 다만 위의 순서는 갈등의 접근방식이 시대의 흐름에 따라 변화 및 발전되어 온 과정을 따라 정리한 것이다.

* 평화적 갈등분쟁해결의 접근방법

1) 협상(協商:Negotiation)

제3자의 개입 없이 갈등 당사자들이 직접 문제해결을 위해 실과 득을 따져가며 쌍방이 만족할 수 있는 합의를 도출해 내는 자발적 합의 과정

2) 진행(進行:Facilitation)

내재된 갈등이 밖으로 드러났거나 또는 드러나지 않은 상태에서, 제3자가 적절한 진행과 대화의 조절을 통하여 서로 상대방의 입장을 이해하고 이견을 좁힐 수 있도록 사회자의 역할을 하는 것

3) 조정(調停/ 仲在 : Mediation)

대립되는 문제의 해결을 위해 이해관계가 없는 제3 자가 중립적 관점에서 쌍방의 합의하에 갈등 대상자 들 스스로 상생적 합의에 이르도록 도와주는 과정

4) 재정(裁定: Arbitration)

갈등 당사자들이 문제해결을 위해 자발적 참여를 유도하지만, 제 3자는 합의에 이를

수 있는 제안을 하고, 어느 정도 강제적인 직권으로 판단하여 합의를 도출할 수 있는 중재 제도

5) 문제해결 워크숍(Problem-Solving Workshop)

갈등 당사자들과 직간접적 관계가 있는 제3 그룹이 모여 간접적이고 객관적인 해결책을 모색해보는 학술회의적 성향의 해결방법. 주로 집단간, 국가 간의 갈등분쟁상황이 오래 지속되면서 협상, 중재 등의 노력이 성공하지 못하고 돌파구를 찾지 못할 때 사용.

6) 중립적 사실조사 (Neutral Fact-Finding)

분쟁 당사자 간의 사실관계 갈등이 있을 때, 제 3자가 중립적이고 객관적 입장에서 사실을 조사하여 진위를 밝히는 제도

4. 평화적 갈등해결의 기본적 원칙

갈등해결 이론에는 여러 가지 원칙과 철학이 담겨있다. 그 원칙과 철학은 모든 갈등은 비슷한 과정을 통해 해결될 수 있다는 잘못된 인식과 갈등해결은 불가능하다는 극단적 부정도 모두 부인한다. 그 가운데 가장 일반적으로 수용되는 갈등을 평화롭게 해결하기 위한 가장 중요한 몇 가지 가치와 원칙들을 알아보자.¹⁵⁾

1) 갈등의 근본적 원인이 규명되고 다뤄지지 않는 한 갈등은 해결될 수 없고 평화는 이뤄질 수 없다.

이 말의 함축적 의미는 갈등이 해결되기 위해서는 갈등의 뿌리에 놓여 있는 갈등 당사자들의 요구와 이해관계뿐만 아니라, 실제적이고 감정적인 문제들까지도 반드시 분쟁해결 과정 속에서 다뤄져야 한다는 것이다. 즉 갈등 당사자들 사이에서 지속가능한 관계가 유지되기 위해서는 표면적 문제 이상의 더 깊은 필요가 채워져야 하고 요구가 충족되어야 한다.

2) 갈등해결의 결과뿐 아니라 그 과정에서 공정성과 정당성이 확보되지 못하면 갈등을 해결하고 평화를 이루는 것은 불가능하다.

갈등을 해결하는 과정이 공정하여야만 그 결과도 지켜지고 정당성을 인정받을 수 있다. 또한 갈등해결 과정에서 잘 드러나지 않는 당사자들-갈등의 간접 당사자들-을 분쟁 해결의 과정에서 외면하지 말아야 한다. 다시 말해 갈등을 해결한다는 것은 갈등의 피해자이지만 갈등상황 속에서 쉽게 드러나지 않는 집단이나 사회의 이해관계와 안녕을 간과한 채 갈등의 직접적 당사자에게만 국한되는 분쟁해결책을 한계가 있다는 의미이다.

15) Hizkias Assefa, 화해의 새로운 패러다임, 이재영 역 (Korea Anabaptist Press, 2005), p. 19-21.

3) 사람들의 기본적 요구(Basic Human Needs)는 크게 다르지 않다.

갈등 상황 속에 있는 당사자들은 양측이 모두 수용할 수 있는 공정한 해결책을 스스로 이끌어 낼만한 공통의 이해와 목적을 발견하기 쉽지 않지만 불가능한 일은 아니다. 다만 이를 위해 갈등에 영향을 받지 않는 제 삼자의 중립적 개입이 필요하다. 만약 갈등 당사자들이 문제를 누구나 갖고 있는 인간의 기본적 필요에 초점을 맞춰 풀려고 한다면 갈등 상황에 영향을 받는 당사자들이 어느 정도 만족할 만한 창조적인 해결책을 찾는 것은 분명히 가능한 일이다.

4) 갈등을 해결하고 평화를 이루는 일은 새로운 인간관계의 설정을 의미한다.

평화적 방법으로 갈등을 해결한다는 의미는 당연한 이슈만을 풀어나가는 것이 아니라 새로운 인간관계 설정을 의미한다. 이 말은 강요에 의한 일방적인 의사소통의 방식에서 자발적인 참여로, 위계질서에 의해 형성된 상하의 관계에서 평등, 참여, 존중, 상호 번영, 그리고 성장에 의해 형성되는 수평적인 관계로의 전환을 의미한다.



1. 모든 개입이 가능하나 모든 개입이 필요한 것은 아니다!

무모한 개입은 오히려 갈등을 증폭시킨다. 만약 개입이 판단된다면 누가, 언제, 어떻게, 누구와 개입할 것인가 전략을 먼저 수립하라.

1. 사람과 문제를 분리하라!

사람이 문제이면 갈등전환은 힘들다. 사람은 쉽게 바뀌지 않는다는 것을 명심하고 풀어야 할 문제와 사람을 동일시 하지마라.

1. 실익에 초점을 두라!

표면적 요구들 밑에 깔려 있는 여러 가지 이슈들을 파악(분석)하여 입장이 아닌 실익에 기초해 논의하도록 한다.

1. 과정이 공정하면 결과도 공정하다!

문제를 푸는 과정이 공정하고 공평하다고 느끼면 그 결과도 수용되고 이행될 확률이 높아진다. 핵심은 결과가 아니라 과정이다.

1. 공동의 관심/우려의 정의하라!

양측을 갈라놓게 만드는 것을 논의하기 위해 공동의 관심이나 우려가 있는지 찾아내고 그것을 기초로 협력적 분위기를 조성한다.

1. 하나의 이슈별로 집중하라!

이 문제 저 문제 같이 생각하게 하지 말고 이슈를 분리해서 하나씩 집중적으로 논의하도록 유도한다.

1. 일치와 불일치를 구별하라!

동의하지 않는 것은 차이로 그냥 놔 둘 필요가 있다. 불일치를 없애는 것이 해결은 아니다.

1. 쟁점에 동의하지 못하면 갈등의 해결도 없다!

쟁점에 동의되면 문제해결이 그 만큼 근접하는 것이고 쟁점에 동의하지 못하면 문제해결이 그 만큼 요원해진다.



[자료 이용안내]

한국평화교육훈련원 홈페이지의 모든 자료는 '한국평화교육훈련원 KOPi'과 저작자의 저작물이므로 무단 전재 및 복제를 금합니다. 개인 소장 외에 사용하실 때는, 사전에 별도의 협의를 하거나 허락을 얻어야 하며 협의 또는 허락을 얻어 자료의 내용을 사용하는 경우에도 출처(한국평화교육훈련원 KOP)를 명기해야 합니다.