



# Conflict Resolution Self Assessment



아산사회복지재단



사회복지법인 SRC  
서울시립남부장애인종합복지관

## 갈등 해결 체크리스트

다른 사람들과 의사소통하기 전에 이 체크리스트를 검토하여 사용할 수 있는 긍정적인 사회적 전략에 대한 인식을 높이십시오. 갈등이 생겼을 때 다른 사람들과 이야기를 나눈 후 자신이 행동을 반성하십시오. 이 상호 작용 중에 사용한 각 유형의 소셜 전략 옆에 체크표시를 하세요.

이름: \_\_\_\_\_

상호 작용 날짜: \_\_\_\_\_

관련된 다른 사람들: \_\_\_\_\_

□ **일시정지 된 나의 의견** - 내 의견을 다른 사람과 공유할 때까지 기다렸다가 그 사람의 말에 적극적으로 귀를 기울였습니다.

□ **내 의견을 표현하기 전에 그 사람의 우려와 문제를 경청** - 다른 사람의 생각을 적극적으로 경청하고 문제를 이해했는지 확인하기 위해 그의 관심사를 바꾸어 표현했습니다.

□ **문제에 대해 개인이 가지고 있는 우려 사항 확인** - 그 사람이 나와 우려사항을 공유하고 있다는 사실에 감사한다고 그 사람에게 알립니다. 나는 그 사람들이 화나거나 무례하지 않고 다른 견해를 가질 수 있다고 믿는다는 것을 알립니다.

□ **상대방이 표현하는 감정에 주의를 기울임** - 상대방이 느끼고 있는 감정을 나타내는 언어적 및 비언어적 단서를 관찰합니다.

□ **해결책을 찾기 전에 다른 사람의 요구사항에 집중** - 문제에 대한 해결책을 즉시 찾는 대신 그 사람의 요구 사항이 무엇인지 평가했습니다.

□ **오래된 논쟁보다 현재 문제에 집중** - 오래된 논쟁을 제기하거나 사람과 공유하기 위해 많은 불만을 수집하는 것을 피합니다. 문제를 설명하기 위해 일반화를 사용하지 않습니다. (“당신은 항상 나와 동의하지 않습니다.”)

□ **내 자신의 감정을 인식하고 유도 중 침착함** - 침착함을 유지하고 내 목소리 톤이 침착하고 긍정적인 비언어적 신호(편안한 자세 및 조용한 목소리)를 나타내는 방식을 인식했습니다.

□ **해결책을 위한 아이디어를 결합하여 목표를 달성하는 방법을 찾았습니다.** - 다른 아이디어와 의견을 가질 수 있다는 메시지를 주었습니다. 함께 솔루션을 구축하는 방법을 식별하기 위해 개인의 요구사항에 대한 정보를 사용했습니다.

## Conflict Resolution Checklist

Review this checklist before communicating with others to increase your awareness of positive social strategies that can be used. Reflect on your actions after talking with another person when a conflict occurs. Make check mark next to each type of social strategy that you used during this interaction.

Name: \_\_\_\_\_

Date of Interaction: \_\_\_\_\_

Other Person(s) Involved: \_\_\_\_\_

- Suspended My Opinion** - Waited to share my opinion with the other person and listened actively to what the person was saying.
  
- Listened to the Person's Concerns and Issues Before Expressing My View** - Actively listened to the other person's ideas and paraphrased his or her concerns to make sure I understood the issue.
  
- Validated the Concerns a Person has About the Problem** - Let the person know that I appreciated that s/he is sharing the concerns with me. I let the person know that I respect them and believe that people can have different views without anger or disrespect.
  
- Paid Attention to the Feeling the Other Person was Expressing** - Watched for verbal and nonverbal cues that indicated the emotions the other person was feeling.
  
- Focused on the Other Person's Needs Before Looking for Solutions** - Assessed what the person's needs were instead of immediately seeking a solution to the problem.
  
- Focused on Present Issue Rather Than Older Arguments** - Avoided bringing up older arguments or gathering a large number of complaints to share with person; did not use generalizations to describe the problem("you always disagree with me.")

□ **Was Aware of My Own Emotions and stayed Calm During Interactions** - Stayed calm and was aware of the way my tone of voice body demonstrated this calm, positive nonverbal cues (relaxed posture and quiet voice).

□ **Looked for Ways to Achieve Goal by Combining Ideas for Solutions** - Gave message that it is okay to have different ideas and opinions. Used information about the person's needs to identify ways to build a solution together.