



직장 내 갈등 관리, 인지와 예방이 우선이다

2024.03.29

구인구직 사이트인 인크루트가 2022년 직장인 대상으로 진행한 설문조사에서, 이직을 결심한 사유로 연봉 불만족(43.1%) 다음으로 높게 나온 것이 ‘동료 간 불화(35.4%)’였습니다. 이러한 직장 내 갈등은 심한 경우 법적 분쟁으로 이어지기도 하는데, 노동위원회에 접수된 관련 사건 수는 2023년에는 전년에 비해 19.9%나 증가했다고 합니다.

직장 내 갈등은 이해관계 대립, 신념, 성격, 생각 등에 관해 직장 동료 간의 의견이 불일치하는 것을 뜻합니다. 직장 내 갈등은 다양한 원인과 유형으로 발생합니다. 직장 내 갈등이 악화되고 특정 직원에 대한 괴롭힘으로 발전되는 경우, 근로기준법이 금지하는 직장 내 괴롭힘이 될 수 있습니다. 다양한 사람들이 모여 조직을 이루는 기업의 특성상 직장인들은 직장 내 괴롭힘이나 성희롱 외에도 세대 간 갈등, 차별, 오피스 빌런(office villain)으로 불리는 소위 문제 직원 등 수많은 갈등 상황에 맞닥뜨리게 되고, 이는 곧 기업의 손실로 연결됩니다. 생산성 감소, 직원들의 이직율 증가, 기업 이미지 훼손, 그리고 법적 비용까지 그 손실 규모는 상상 이상으로 클 수 있습니다.

그러나 직장 내 갈등에 대한 기업의 대응은 미흡한 경우가 많습니다. 직장 내 괴롭힘 신고가 접수되어야 비로소 외부 기관에 조사를 위탁하고 그 결과에 따라 행위자에 대해 징계처분 정도를 할 뿐이고, 예방을 위한 조치로는 전 직원을 대상으로 온라인 교육을 진행하는 것이 거의 전부입니다. 심지어 성희롱 예방교육과 달리 괴롭힘 예방교육은 법에서 강제하고 있지 않은 터라, 이마저도 하지 않은 기업이 많습니다. 나아가 법에서 정하고 있지 않은 직장 내 괴롭힘 이외의 갈등에 대해서는 별다른 조치도 못하고 있습니다.

사무실 곳곳에서, 그리고 블라인드 앱(blind app) 등에서 직장 내 갈등 상황이 종종 발견되지만, 관리직이자 기성 세대들은 조직에서 흔히 있을 수 있는 일이라며 애써 외면하고, 직원들은 공연히 나서서 주목받고 싶지 않아 침묵할 뿐입니다. 결국 기업이 나서서 상황을 파악하고 문제를 해결해야 하지만, 법적 의무도 없고 괜한 비용만 들 것 같아, 문제 해결보다 갈등이 외부로 표출되는 것을 막기에 급급합니다.

하지만 이제는 기업이 선제적으로 나서서 직장 내 갈등 상황을 직시하고 이를 개선하기 위한 노력을 해야 할 때입니다. 미국의 유명한 농구 선수였던 마이클 조던은 “Talent wins games, but teamwork wins championships(재능은 게임을 이기게 한다, 그러나 팀워크는 우승을 가져온다).”라고 했습니다. 기업이 높은 기술력과 경쟁력으로 업계에서 돋보일 수는 있지만, 최고의 기업이 되기 위해서는 그것만으로는 부족합니다. 구성원들 간의 협력과 상호 신뢰가 반드시 필요합니다.

이를 위해 직장 내 갈등을 예방하는 것이 무엇보다 중요합니다. 예방을 위해서는 먼저 ‘최고 경영자의 관심’ 아래, ‘직장 내 갈등 발생 위험 요인에 대한 점검’과 ‘직장의 조직문화 진단’이 필요합니다. 현재 우리 기업의 조직 상태는 어떠한지, 구성원들이 가지고 있는 생각은 무엇 인지를 알아야 그에 맞는 해결책을 찾을 수 있습니다.

직장 내 갈등이 발생할 수 있는 위험요인을 발견하고, 조직문화를 진단한 후 그 결과를 분석하여 구성원들과 공유하고, 확인된 갈등 상황이나 위험 요인을 제거하고 예방하기 위한 최적의 솔루션을 실시하여야 합니다. 형식적이고 의례적인 예방 교육이 아니라, 구성원들이 참여하고 이해할 수 있는 맞춤형 교육을 실시할 필요가 있습니다. 또한 조직 구성원 간 이해와 단합을 향상시킬 수 있는 프로그램과 워크숍들을 진행하고, 직장 내 소통을 원활하게 하기 위한 대화 창구를 개설하고, 또한 갈등 유발 직원을 적절하게 관리해 나가야 합니다. 그리고 이러한

솔루션은 일회성으로 그치는 것이 아니라, 지속적인 모니터링과 피드백을 통해 그 효과를 검증하고 부족한 부분을 보완해 나가야 할 것입니다.

관련구성원

오세웅

공인노무사

02-316-1768

swoh@shinkim.com

Copyright SHIN & KIM LLC. All rights reserved.