

‘갈등’, 구체적으로 말하고 해결책에 집중하라

공채면접 Tip ‘갈등 스토리텔링’

직장생활을 구성하는 요소는 무수히 많다. 업무는 물론이고 정해진 시스템에 따라 평가도 받아야 하며 동료와 경쟁을 계속하면서 적절한 관계도 유지해야 한다. ‘전쟁터’만큼 치열하다고 해도 과언이 아니다. 이 때문에 직장인들은 자주 스트레스를 받는데 이를 잘 해결하지 못하면 번아웃(burn-out)이 되어 우울감에 휩싸이기 쉽다. 이런 우울감은 회사생활에 지장을 초래한다. 인사담당자가 구직자에게 과거에 있었던 갈등, 그리고 이를 해결한 경험을 물어보는 이유가 여기에 있다. 입사 후 회사 생활을 얼마나 잘할 수 있는지 유추해보려는 것이다.

글 | 임유정 (라운제나 스피치 대표)



결과 제시하고, 감정 변화 풀어내기

“누군가와 갈등했던 경험이 있나요?”

“갈등을 어떻게 해결했는지 말해보세요.”

면접관이 질문했다. 어떻게 답변해야 할까? 대학교 때 조별 프로젝트를 하면서 친구와 겪었던 갈등, 아르바이트하면서 있었던 갈등, 동아리 활동, 봉사활동 등을 떠올려보자. ‘서로 싸웠다’는 차원의 얇은 내용은 곤란하다. ‘서로 잘하기 위해 생긴 갈등’이야 하고 ‘갈등을 해결하기 위한 대책을 마련했다’는 내용이 꼭 있어야 한다. 예를 들어보자.

“아르바이트를 했는데 한 친구가 속어와 은어를 많이 사용해 고객들이 불만이 많았다. 그래서 그걸 고치기 위해 그 친구와 싸웠다.”

내용이 단순하고 구체적이지 않다. 또한, 명확한 해결책도 나오지 않는다. 다음과 같이 바꿔보자.

“은어를 많이 사용하는 친구를 위해 서로 긍정적인 말로 칭찬해주는 ‘칭찬게임’을 했고, 그리고 고객을 대할 때 사용하는 언어를 매뉴얼로 만들어 정리했다. 친구의 말이 한결 부드러워졌다.”

대책이 훨씬 구체적이고, 고객에게 서비스를 더 잘하기 위해 초래된 갈등이라는 사실이 잘 드러난다. 이처럼 갈등한 경험을 이야기할 때는 주의할 점이 있다.

첫째, 구체적인 에피소드를 떠올리자.

어떤 조직에서 있었던 갈등을 구체적으로 설명한다. 다시 말해 대학 시절 축제를 준비했었을 때의 갈등,

아르바이트했을 때 일어났던 갈등을 소재로 삼는다.

둘째, 갈등의 원인이 '내'가 돼서는 안 된다.

내가 어떤 문제를 일으켜서 다른 조직원들이 힘들었다는 내용은 좋지 않다. 만약 “내가 군대에서 행군 하다 발을 다쳐 다른 동료들이 힘들지만 나를 부축해 끝까지 행군을 잘 마칠 수 있었다”고 말한다면 자신이 갈등을 초래한 원인이고, 어려움을 제공한 주인공이라는 사실을 말하는 것이다.

셋째, 갈등을 해결한 대책을 반드시 말해야 한다.

“갈등이 있었다”고만 해서는 안 된다. 어떻게 갈등을 해결했는지 구체적인 이야기가 나와야 한다. 그리고 그 해결책을 제시한 사람이 다름 아닌 ‘나’였다는 사실도 강조해야 한다.

넷째, 결과도 말해야 한다.

해결책을 제시했고, 그 결과 갈등이 해결됐다는 내용이 꼭 있어야 한다. 해결책은 면접관들이 들어도 납득될 만큼 설득력 있고, 구체적이면 좋다. 혹시 내가 제시한 해결책이 갈등을 더욱 깊게 만들거나 해결에 큰 도움이 되지 않는 방법은 아닌지 검토해보자.

다섯째, 갈등이 주인공이 아니라 해결책이 주인공이라는 것을 명심하자.

갈등을 너무 길게 말하는 사람들이 있다. 면접관들은 지원자가 문제 해결 능력이 있는지 없는지를 알고 싶은 것이지, 갈등 스토리 자체를 듣고 싶은 것이 아니다. 그리고 갈등을 해결한 이야기를 할 때는 “갈등을 해결해서 정말 다행이었다”는 감정이 표정과 목소리에서 전해질 수 있다면 더욱 좋다. 논리로만 사람을 설득하는 것이 아니다. 사람을 설득하려면 감정의 변화를 끌어내야 한다.

‘갈등 스토리’로 문제해결 능력 · 스트레스 관리 능력을 파악한다

한 가지 사례를 가지고 함께 연습해보자. 상황은 이렇다.

- 디자인 회사에서 아르바이트할 때 동료 중에 잘 적응하지 못하는 사람이 있었다.
- 외국 생활을 오래 한 그 사람은 회사의 많은 업무와 빠른 프로세스를 힘들어했다.
- 업무에 잘 적응하지 못하는 그 사람으로 인해 다른 동료들의 업무가 많아졌다.

면접관들은 갈등 스토리로 지원자의 문제해결 능력과 스트레스 관리 능력을 파악하기 원한다. 이 점을 잊지 말자. 앞서 말한 다섯 가지 규칙을 기억하면서 위 세 가지 사실을 가지고 다음과 같이 갈등 스토리텔링해보자.

예전에 디자인 회사에서 아르바이트할 때 함께 일했던 동료와 겪었던 갈등이 저에게 큰 깨달음을 주었습니다. 동갑내기였던 그 친구는 외국 생활을 오래 한 탓에 회사의 빠른 프로세스와 과중한 업무에 적응하기 힘들어했습니다. 저는 한편으로 그 친구를 이해하면서도, 또 한편으로는 답답해하며 한동안 일주기를 꺼리고 혼자 해결했습니다. 하지만 상황은 나아지지 않았고, 그동안 그 친구와의 갈등을 피하기만 하던 저는 직접 부딪히기로 했습니다.

그 친구가 가진 장점을 파악하려 애썼고, 어려운 문제는 함께 대화하며 해결했습니다. 그 친구는 업무 처리 속도와 표현력이 다소 부족했지만, 언어와 아이디어 면에서 강점이 있었습니다. 그리고 그 친구의 강점이 다른 팀원들의 강점에 더해져 시너지 효과가 났습니다. 저는 이때의 경험을 통해 디자인을 잘하는 것보다 다른 사람의 장점과 업무 능력을 파악하고 이를 결합하는 것이 함께 일하는 데 있어서 더 중요하다는 것을 깨달았습니다. 앞으로도 무조건 갈등을 피하기보다 직접 부딪혀서 팀 전체의 조화를 이루고 이를 바탕으로 성과를 내기 위해 노력할 것입니다.

면접은 지원자의 히스토리를 통해 미래를 유추해보는 과정이다. 과거에 갈등을 겪고 이를 해결한 경험이 있는 사람이 직장에 들어와서도 스트레스를 잘 관리해 좋은 성과를 낼 수 있다. 자, 이제 내가 갈등을 어떻게 해결해나갔는지 생각해보자.