



Learning Solution

새로운 경험과 기준을 만들다!

업무스킬

갈등을 넘어 협력으로

# 슬기로운 갈등관리

# 개인간, 조직간, 세대간! 피할 수 없는 갈등! 방치하지 말고 조정해야 합니다

#갈등은 평생 친구#리더의 슬기로운 갈등대처법#갈등공식으로 갈등조정하기



이런 리더들께 추천합니다

주변에 다양한 갈등으로 머리가 아픈 리더

갈등의 원인을 알고 현명하게 대처하고 싶은 리더

조직내 갈등을 최소화하고 싶은 리더

# 프로그램 상세

## 갈등을 넘어 협력으로 슬기로운 갈등관리

8.0H

- 조직내 발생 가능한 갈등 유형을 이해하여 설명할 수 있다.
- 갈등을 유발하는 대화 패턴을 알고, 갈등 해결 프로세스를 활용하여 갈등을 조정할 수 있다.

Lesson	Contents	Method	Time
리더여 갈등을 관리하라	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Orientation</u></li> <li>▪ <u>갈등이해하기</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 갈등이란 무엇인가?</li> <li>- [Padlet] 주변에 발생한 갈등과 이유는? [소그룹 활동] 내가 직면한 갈등 상황 나누기</li> </ul> </li> <li>▪ [영상] 리더가 갈등을 조정해야 하는 이유 (투수와 포수)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 강의</li> <li>▪ 영상</li> <li>▪ Padlet</li> <li>▪ 소그룹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2.0H</li> </ul>
욕구와 갈등	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>욕구와 갈등의 상관관계</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인간의 5가지 욕구 : 생존, 사랑과 소속감, 힘과 성취, 자유, 즐거움</li> <li>- 조직에서 흔히 발생하는 9가지 갈등 유형 : 3*3 Matrix</li> <li>- [Padlet] 우리 조직은 어떤 갈등이 지배하고 있는가?</li> </ul> </li> <li>▪ <u>갈등에 대응하는 5가지 스타일</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [진단] 나는 어떤 갈등 대응 스타일인가? : 경쟁형, 회피형, 순응형, 타협형, 협조형</li> <li>- [소그룹 활동] 갈등 대응 스타일과 경험 나누기</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 강의</li> <li>▪ 개인/팀 실습</li> <li>▪ Padlet</li> <li>▪ 진단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2.0H</li> </ul>

# 프로그램 상세

## 갈등을 넘어 협력으로 슬기로운 갈등관리

8.0H

- 조직내 발생 가능한 갈등 유형을 이해하여 설명할 수 있다.
- 갈등을 유발하는 대화 패턴을 알고, 갈등 해결 프로세스를 활용하여 갈등을 조정할 수 있다.

Lesson	Contents	Method	Time
교류분석과 갈등	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>교류분석이란? (Transactional Analysis)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5가지 자아 이해 '나와 상대는 서로 5가지의 캐릭터로 이야기한다'</li> <li>- 상보교류인가? 교차교류인가?</li> <li>- 다양한 상황에서 표현되는 5가지 자아</li> <li>- [진단] 자아분석 : 나는 어떤 자아에 집중되어 있는가?</li> <li>- [주석작성] 조원들 캐릭터 맞추기</li> </ul> </li> <li>▪ [영상] 드라마로 분석해보는 갈등 유형 파악하기</li> <li>▪ [소그룹 활동] 내가 분석한 갈등상황 캐릭터들</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 강의</li> <li>▪ 영상</li> <li>▪ 개인/팀실습</li> <li>▪ 소그룹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2.0H</li> </ul>
갈등해결 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>갈등해결을 위한 5가지 프로세스</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프로세스 단계별 이해 : 차이점 표현-갈등인식-차이점 분석-공통점 합의-갈등해결</li> <li>- 단계별 주요 질문 만들기</li> <li>- [Padlet] 갈등해결에서 하지 말아야 할 리더의 행동</li> </ul> </li> <li>▪ <u>갈등해결 프로세스 실습</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- [Case Study] 갈등을 조정하라 : 프로세스 단계별 역할극</li> </ul> </li> <li>▪ 갈등관리 Wrap-up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 강의</li> <li>▪ 개인/팀 실습</li> <li>▪ Padlet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2.0H</li> </ul>