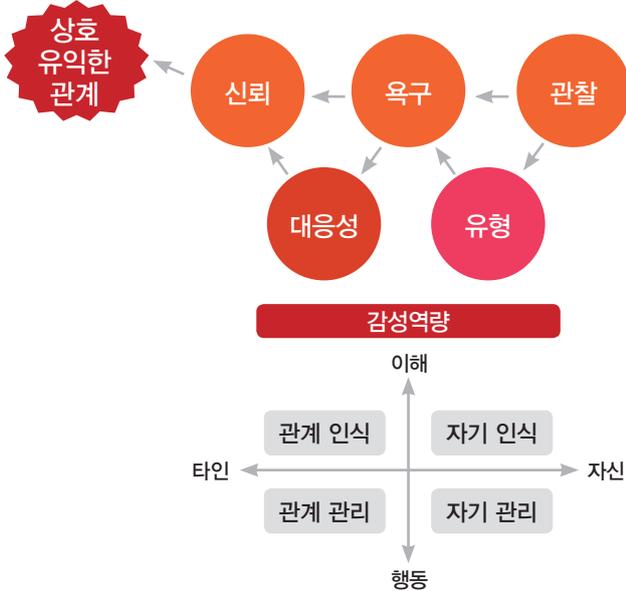


관계를 통한 성과향상 휴먼스킬 과정

관계회복을 통해 개인과 조직의 성과를 극대화하기 위한 휴먼스킬(People Skills)역량강화



📖 학습목표

- ▶ 상대의 감성을 파악하고 대응함으로써 교섭력, 조직관리, 영업력, 고객만족도 부분에서 성과를 낼 수 있다.
- ▶ 조직 내에서 발생하는 관계 갈등상황의 원인을 정확히 파악하여 의견대립이나 충돌을 해결할 수 있다.
- ▶ 개인/조직의 입장과 견해를 설득력 있는 방식으로 제시하여 업무처리에 필요한 지지를 이끌어낼 수 있다.

🔬 프로그램 특징

- ▶ 관계가 힘든 구성원을 대상으로 실제 어떻게 대응하는지 실습형 교육과정
 - “아, 이렇게 해보면 되겠구나”를 느끼고 실천계획 수립

📖 학습내용

교육대상

임직원, 조직 관리자

교육시간

16시간

모 들 명	주 요 학 습 내 용
휴먼스킬과 감성역량	<ul style="list-style-type: none"> • 감성역량(Emotional competency)의 대두 • 협력적 업무관계의 구축과 조직 내 갈등관리 • 나의 휴먼스킬 유형 확인하기 • 휴먼스킬 유형별 특성 이해하기 • (진단) 감성역량
관계 Skills	<ul style="list-style-type: none"> • 타인이해/타인관리, 자기이해/자기관리 • 나와 다른 사람 이해하기 • 소통에 필요한 핵심 기술 : 경청과 설득 • 나와 상대에게 동기부여 하는 방법 • 스트레스 상황을 극복하는 휴먼스킬 • (진단) Social Skill유형 • 자기관리방법 이해 : 신호등(빨강/주황/초록)
성과를 창출하는 Communication Skills	<ul style="list-style-type: none"> • 대응성 (공감성과 유연성) • 관찰 → (유형) → 욕구이해 → (대응성) → 신뢰 → 관계회복 • 상사의 마음을 움직이는 휴먼스킬 <ul style="list-style-type: none"> - 휴먼스킬의 기본 : 경청 - 논리적으로 설득하기 - 대응성 실습 • 부하, 동료의 마음을 얻는 휴먼스킬 <ul style="list-style-type: none"> - 감성을 케어(care)하는 대화법 - 멘토링의 이해/효과적 피드백 - 대응성 실습
갈등을 넘어 소통으로	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 내 갈등의 원인과 유형 • 갈등 프로세스의 이해 • 갈등관리 모델 이해 • 유형별 갈등 관리 방법 (갈등 상황시 대응 방법)

“조직 내 대인영향력을 통한 업무성과 향상”