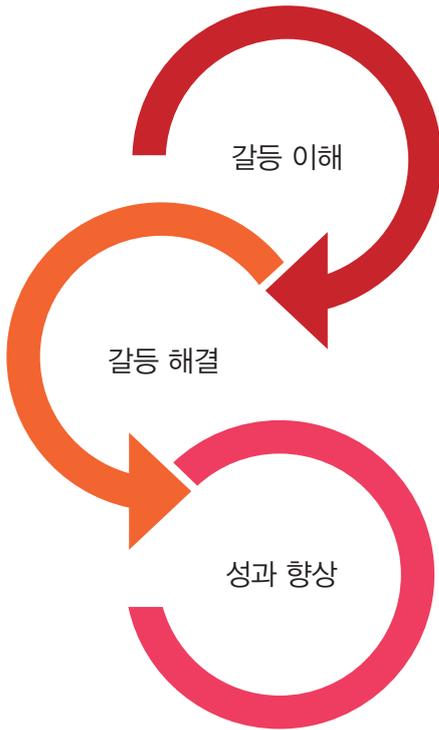


갈등관리 매뉴얼

“조직 갈등 해결을 위한 태도와 방법에 대한 모든 것!”

■ 갈등해결을 위한 Process

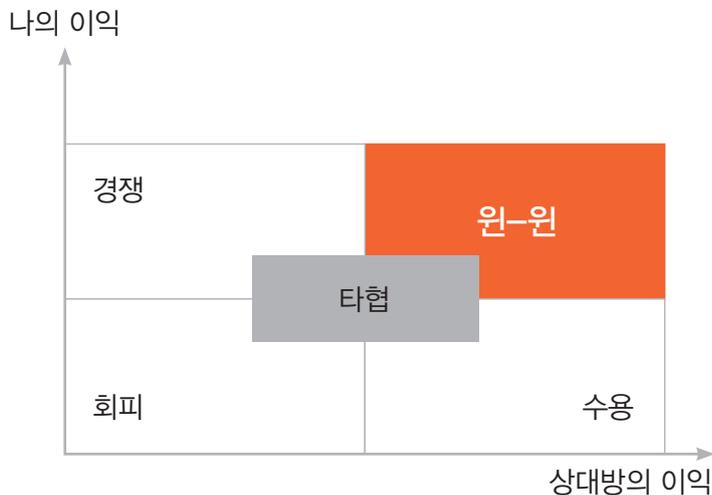


- 갈등의 원인 이해
- 성과를 저해하고 갈등을 유발시키는 요인 인식
- 갈등을 대하는 태도 확인

- 갈등의 긍정적 영향 인식
- 갈등을 대하는 태도 변화
- 스트레스 감소로 업무 몰입도 개선

- 조직원 · 고객과의 신뢰 형성으로 소통 ↑
- 리더십 역량과 커뮤니케이션 능력 ↑
- 건전한 갈등해결 문화 조성으로 기회 비용 ↓
- 창의적 문제 해결 능력 ↑
- 생산성과 성과 ↑

■ 협력적인 갈등 해결을 위해 필요한 요소 및 태도

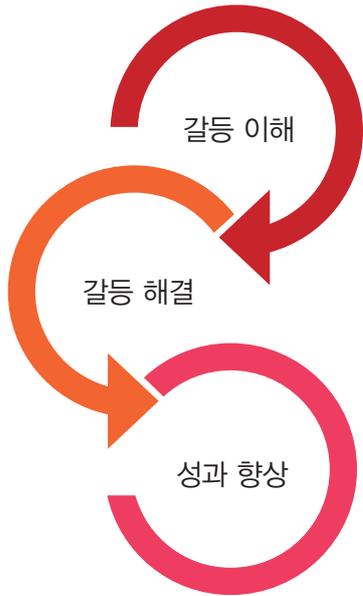


■ 협력적인 갈등 해결을 위해 필요한 요소

- 발상의 전환
- 커뮤니케이션
- 상대방에 대한 신뢰

■ 협력적인 태도

- 서로가 협력적인 관계에 있다는 생각
- 신뢰를 기반으로 한 대화
- 가능한 많은 정보를 공유
- 문제 해결 방법을 다양한 각도에서 조망
- 도움이 되는 아이디어 제공
- 자신의 자원을 문제해결에 활용



📖 학습목표

- ▶ 갈등의 이해 및 문제 해결을 바탕으로 건강한 조직 문화를 구축한다.
- ▶ 갈등과 관련된 모든 사람에게 도움이 되도록 다양한 관점에서 해결책을 모색할 수 있다.

🔬 프로그램 특징

- ▶ 조직에서 경험할 수 있는 갈등의 종류를 이해하고 갈등 해결과 예방에 활용할 수 있다.

📖 학습내용

| 모듈명 | 주요 학습내용 |
|------------------------|---|
| 갈등에 대해 생각하기 | <ul style="list-style-type: none"> • 갈등의 특징 • 갈등의 발생 조건 • 조직 갈등의 이해 • 조직 갈등의 종류 |
| 갈등에 영향을 미치는 요인 파악하기 | <ul style="list-style-type: none"> • 생각-감정-행동과의 관계 • 자극과 반응 프로세스 • 갈등을 악화시키는 반응과 예방하는 반응 • 갈등과 함께 하는 스트레스 |
| 갈등의 해결 방법 이해하기 | <ul style="list-style-type: none"> • 갈등 해결의 출발은 갈등 상대방의 행동 이해 : PPIN 분석 • 갈등 해결 프로세스 : ABCDE 모델 • 갈등 해결 실습 |
| 갈등 예방 방법 이해하기 | <ul style="list-style-type: none"> • 리더의 역할은 갈등 관리와 예방 • 조직 갈등 예방 방법 • 조직 갈등 극복 방법 • 갈등에 대한 인식 재정립 |

교육대상

전직원

교육시간

16시간