

갈등관리

“갈등 관리를 통한 긍정적 영향 발휘”



📖 학습목표

- ▶ 팀의 유형을 이해하고 우리 팀의 현 수준을 파악하여 팀워크개발을 위한 실천계획을 수립한다.
- ▶ 팀워크 개발을 위한 갈등관리를 위해 갈등의 기본개념과 대응방안을 모색한다.
- ▶ 학습내용의 현업적용을 위한 실천계획을 수립하고 실천의지를 제고한다.

🧬 프로그램 특징

- ▶ 미국 CRM사 “Communication Tool kit”을 활용한다.
- ▶ 조직 내 갈등의 실제 다양한 사례를 활용하여 현업에서의 효율 능력을 강화할 수 있다.

📖 학습내용

모듈명	주요 학습내용
갈등의 정의	<ul style="list-style-type: none"> • 갈등의 정의, 구성요소, 갈등의 관점 • 갈등의 기능 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등이란 무엇인가? - 갈등은 반드시 나쁜 것만은 아니다. • 갈등의 유형과 원인
갈등관리 스킬	<ul style="list-style-type: none"> • 갈등관리 방법 • 갈등과 두려움 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등과 두려움의 관계 / 두려움 극복하기 • 갈등관리의 주체 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등관리의 주체로서 나의 모습 • 갈등관리 전략 <ul style="list-style-type: none"> - 나의 스타일 진단, 갈등관리 기본 모델 - 갈등관리 전략 • 갈등관리의 실제 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등관리 사례연구(내가 처했던 갈등 상황과 해결법 공유) • 이럴 땐 이렇게... (갈등관리 상황별 대응방법) <ul style="list-style-type: none"> - 동영상 사례연구(Communication Tool kit)
Action Plan	<ul style="list-style-type: none"> • 조직에서 나의 역할 상기하기 • 나의 역할과 갈등관리의 연계성 확인 • 우리 부서에서의 갈등관리 전략

교육대상

팀장, 중간관리자 이상

교육시간

8 ~ 16시간

“팀 리더의 팀워크 개발과
갈등관리를 통한
팀의 한 방향 정렬”