

4가지 원인과 해법 중심의

창의적 갈등관리 공개과정

리더의 기대 역할?

감정 갈등 제거

조직 구성원들간의 이질성이 감정 갈등으로 발전,
조직의 생산성과 구성원들의 만족도를 저해하지
않도록 의사소통 활성화

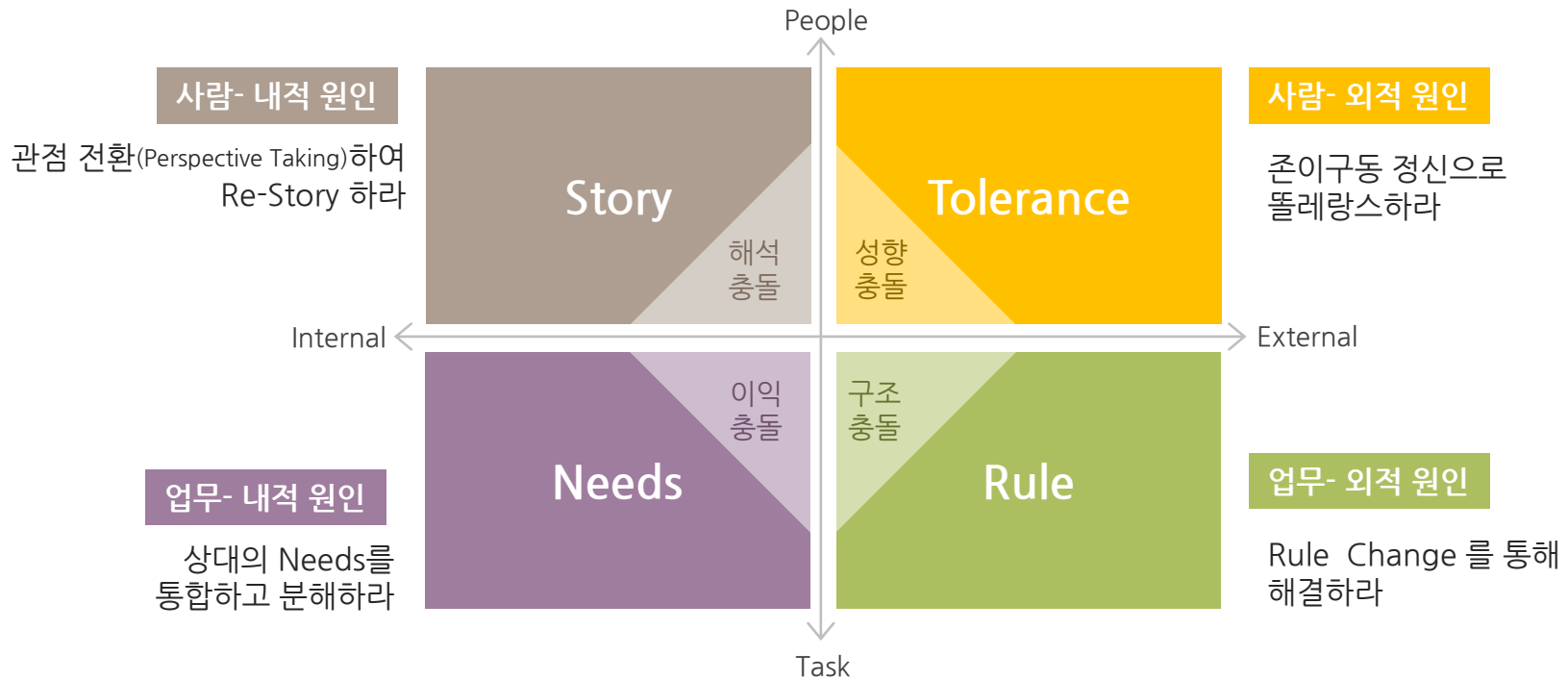
과업 갈등 촉진

조직 구성원들이 더 유연하고 창조적으로 사고하여
다양한 의견이 자유롭게 표출될 수 있도록 창조적
마찰을 극대화하여 조직 경쟁력 강화



건설적 대립을 촉진하여 비생산적인 갈등요소를 제거하고,
협력적인 조직문화를 구축 조직 경쟁력 강화

갈등의 4가지 원인과 해결 방법



프로그램 차별화 포인트

Knowledge

일반적인 대화의 기술이 아닌
갈등의 4가지 원인에 따른
“맞춤형” 해법

Skill

갈등상황에서 창의적으로
해소할 수 있는 Key-
Communication Skill을 학습

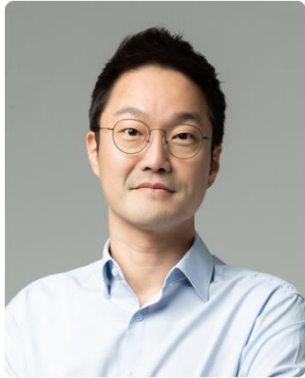
Apply

모의 실습을 통해 극한의 갈등 상황에서
방법론을 적용하여 구체적인 해법 도출

교육세부내용 (1 Day Essence Program)

모듈명	내용	시간	교수법
갈등이란 무엇인가?	<ul style="list-style-type: none"> 갈등에 대한 오해 <ul style="list-style-type: none"> - 갈등은 나쁜게 아니다 건설적 갈등의 중요성 갈등 별 원인 분석의 중요성 	4H	강의 롤플레이잉 갈등상황 실험 Q&A
4가지 원인 별 갈등 해결법	<p>[갈등의 원인 별 해결법]</p> <ul style="list-style-type: none"> 다름의 충돌 <ul style="list-style-type: none"> - 부서원 간에 서로 다른 업무 스타일로 자꾸 마찰이 생긴다면? <ul style="list-style-type: none"> ☞ 존이구동의 철학 이해관계의 충돌 <ul style="list-style-type: none"> - 지시한 업무의 수행 책임 문제 때문에 갈등하고 있는 두 부서원 간의 문제를 해결하려면? <ul style="list-style-type: none"> ☞ 욕구 통합과 쟁점을 분해해 해법을 찾아라 구조의 충돌 <ul style="list-style-type: none"> - 지원 부서와 영업 부서 간의 끝나지 않는 대립을 해결하려면? <ul style="list-style-type: none"> ☞ 제도를 바꿔 문제를 해결하라 해석의 충돌 <ul style="list-style-type: none"> - 상사의 잦은 확인에 대해 부서원이 불만을 갖는 이유는? <ul style="list-style-type: none"> ☞ Re-Story 하라 		
갈등 해결을 위한 커뮤니케이션	<p>[갈등 해결 커뮤니케이션 스킬]</p> <ul style="list-style-type: none"> 잘 들어라! 갈등 상황에서 잘 듣는다는 것은.. 잘 말하라! 갈등 해소, 해결을 위해 어떻게 말할 것인가? 제대로 사과하라! 그렇지 않으면 갈등을 오히려 더 증폭 될 수 있다. <ul style="list-style-type: none"> - 3S(Sympathy-Sorry-Suggestion) 	3H	강의 롤플레이잉 실습 및 디브리핑
갈등 해결 종합 실습	<p>[갈등 해결 실습]</p> <ul style="list-style-type: none"> 극한의 갈등 상황을 어떻게 풀어갈 것인가에 대한 준비 및 실습 <ul style="list-style-type: none"> - 교육 내용 적용도 분석 및 전문가 디브리핑 제공 		

강사 소개



최철규 HSG 휴먼솔루션그룹 대표

대한민국 대사 110명을 포함, CEO 30,000명에게 협상과 소통의 원리를 강의

경 력

현) HSG 휴먼솔루션그룹 대표
현) 조선일보 실전MBA/
동아비즈니스리뷰 고정 칼럼니스트
전) 南開大(남개대) EMBA 겸임교수
전) IGM 부원장/ 협상스쿨 원장
전) 한국경제신문 경제부, 금융부 기자

강의경력

외교통상부, 현대자동차, LG전자, 포스코, 삼성, CJ 등 기업강의 약 1200여 회
주요 강의분야 : 협상, 코칭, 갈등관리, 위기관리, 성과관리, HR 등
EBS '상사가 달라졌어요' 전문코치

저 서

협상의 신(2015), 협상은 감정이다(2013)
위기관리 10계명(2011), 협상의 10계명(2009)



오승리 HSG 휴먼솔루션그룹 소장

창의성(Creativity)을 조직의 성과 향상을 촉진시키는 전략 커뮤니케이션 전문가

경 력

현) HSG 휴먼솔루션그룹 조직소통연구소 소장
현) 국제코치연맹(ICF) 인증코치(PCC)
현) 매일경제, 한국경제, 월간CEO 경영 칼럼니스트
전) EBS 다큐멘터리 PD

강의경력

삼성전자, 삼성화재, 삼성생명, 제일모직, LG화학, SK종합화학, SK네트웍스,
SK가스, SK이노베이션, CJ제일제당, CJ오쇼핑, GS칼텍스, 한화, 대림산업,
대한제강, 비씨카드, 현대카드, 중국공상은행, KB금융, 신한금융, 넥슨, 영원무역,
매일유업, 아모레퍼시픽, 호텔신라, 위메프, 아모레퍼시픽, 코웨이 등

공개교육 신청 안내

	2020년											
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
일정							3(금)					
	9:30~17:30 (7시간)											
교육비	1인 66만원 ※ VAT/교재비/식사비 포함 ※ 무통장 입금 (교육 7일 전 전자세금계산서 청구 발행) or 카드결제											
교육장소	서울 시내 호텔 ※ 정확한 장소는 추후 안내											
교육인원	30명 (선착순 마감)											
신청방법	http://intra.hsg.or.kr/operate/application_add ※ URL을 클릭하면, 신청서로 연결됩니다 ※ 신청서 작성 후, 담당자에게 연락주세요											
문의	HSG 공개교육팀 T. 02-730-3530 E. open@hsg.or.kr											