

리더를 위한 관계 수업

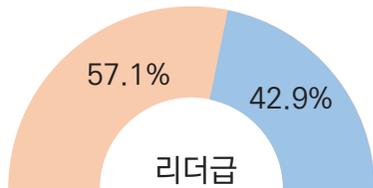
**미운 우리 직원과 새로운 관계 구축하기**

# 1. 제안 배경

조직은 다양한 사고방식과 가치관을 가진 구성원이 존재하며 이들을 관리하는 리더는 관계 관리에서 갈등이나 스트레스를 경험하기도 합니다. 상대를 내 마음대로 바꾸기란 불가능에 가깝습니다. 단, 상대방의 성향과 행동 패턴을 이해한다면 더 긍정적인 방향으로 상대방을 이끌 수 있습니다. 이에 본 과정은 **구성원 자아 스타일과 행동패턴을 이해하고 상황에 따른 적합한 관계 관리 방안을 제시**하고자 개발되었습니다.

## 구성원 관리로 겪는 리더의 스트레스

후배 때문에 퇴사 충동을 느낀 적 있다. (단위=%)



주요 원인

- 업무 역량 및 이해도 부족(57.1%)
- 지시 불이행(35.7%)
- 보고체계 무시(35.7%)
- 후배의 무시와 따돌림(17.9%)

갈등 발생시 해결방법

- 가급적 갈등이 생기지 않도록 피한다.(59.6%·복수응답)
- 혼자 속으로만 참는다.(42.2%)
- 이직·퇴사 준비(35.5%)



출처: 이용건 기자 외, 「올화병 부정 "특하면 SNS 뒷담화...근무태도 지적·회식도 못해"」, 매일경제,

처방전

내 마음에 들 때 까지 가르치고 고친다.



상대방 자아 스타일과 행동 패턴을 이해하여 적합한 개입 행동을 취한다. ✓



## 2. 4가지 자아와 충족되지 않았을 때의 문제점



### 3. 과정 프레임워크

과정은 사람의 자아 스타일 특징과 스타일 차이로 인해 표출되는 행동 특징을 이해하고, 자아 스타일에 따른 단계별 관계 관리 방법을 학습하고 나만의 관계 관리 전략을 수립할 수 있습니다.

#### 학습목적

- 구성원의 자아 유형과 행동 특성을 이해하여 업무 상 발생하는 갈등 또는 충돌 시 건설적으로 대처할 수 있다.
- 나의 성향과 구성원들의 성향을 고려한 나만의 관계 관리 전략을 수립할 수 있다.

#### 과정 구성

#### 1 자아 표출 메커니즘 이해

- 내가 만나는 사람들
- 구성원 관리로 겪는 리더의 스트레스
- 관계 관리 왜 힘든가?
- 상대의 자아를 이해하는 것이 관계 관리의 핵심
- 자아 스타일 이해
- 나의 주변인 자아 스타일 분석

#### 2 맞춤형 관계 관리 설계

- 개인 간 관계의 법칙
- 자아 스타일에 따른 자기가치 방어 행동
- 성공적 관계 관리를 위한 기본 전제
- 맞춤형 관계 관리 5 Step (경험 공유 & 해결안 탐색)

#### 3 관계 관리 전략 수립

- 자아 스타일별 Do & Don'ts
- 고차장의 하루(Case Study)
- 나만의 관계 관리 전략
  - 나에게 힘든 스타일 코드 파악(원인 분석)
  - 영향력 발휘 & 동기부여 방안
  - Do & Don'ts
- 나의 행동 지침 정하기

# 4. 과정 세부내용

## 1 자아 표출 메커니즘 이해

- 학습 목표
- 개인이 가진 자아가 개인 행동으로 표출되는 메커니즘을 설명할 수 있다.
  - 자아 스타일별 특성을 인식하고 Overdoing 되었을 때의 문제점을 설명할 수 있다.

교육내용	교수방법	시간	참고사진
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>내가 만나는 사람들</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직 및 개인 생활에서 만나는 사람들을 떠올리며 나와 맞는 사람 Vs. 맞지 않는 사람 구분</li> </ul> </li> <li><b>구성원 관리로 겪는 리더의 스트레스</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 후배 때문에 퇴사 충동을 느낀 적 있다?! 문제 직원 관계 관리 경험 공유</li> </ul> </li> <li><b>관계 관리 왜 힘든가?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례 탐구: K차장님의 지나친 배려</li> <li>- 이런 상황 어떻습니까?(동영상)</li> <li>- 과거의 조직 생활 Vs. 요즘 조직 생활(밀레니얼&amp;Z세대 특징)</li> </ul> </li> <li><b>상대의 자아를 이해하는 것이 관계 관리의 핵심</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 같은 길을 설명해도...(동영상)</li> <li>- 무인도 보드 게임: 무인도에 갇혔을 때 당신의 선택은? 의사 결정 스타일과 선택 자원으로 보는 자아 스타일 이해</li> </ul> </li> <li><b>자아 스타일 이해</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인간의 4가지 대표 자아(지지적, 주도적, 논리적, 유희적)</li> <li>- 자아가 충족되지 않을 때 생기는 문제점(Overdoing)</li> <li>- 자아 스타일별 장/단점</li> </ul> </li> <li><b>나의 주변인 자아 스타일 분석</b></li> </ol>	<p>동영상 강의 토의 동영상 보드게임</p>	<p>2~3H</p>	

# 4. 과정 세부내용

## 2 맞춤형 관계 관리 설계

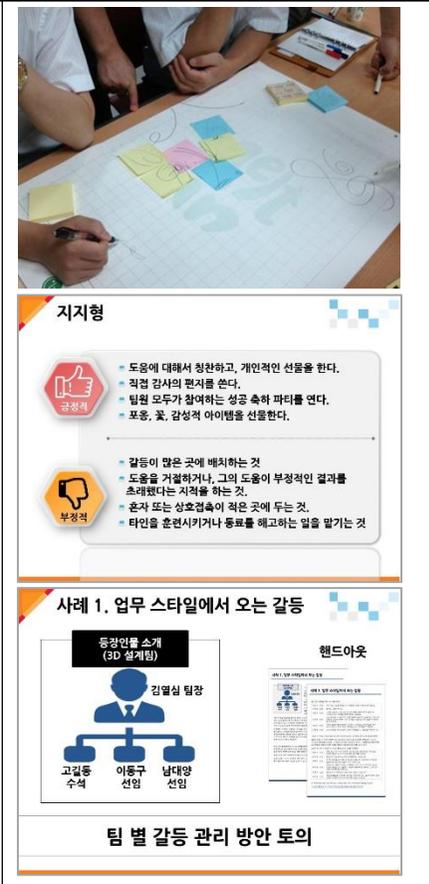
- 학습 목표
- 상황에 따른 맞춤형 관계 관리 방안을 이해할 수 있다.
  - 맞춤형 관계 관리 커뮤니케이션 기법을 습득할 수 있다.

교육내용	교수방법	시간	참고사진
<p>1. 개인 간 관계의 법칙</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대립(opposition) Vs. 갈등(conflict)</li> <li>- 자기 가치 방어 기제</li> <li>- 자기 가치 방어 3단계</li> </ul> <p>2. 자아 스타일에 따른 자기가치 방어 행동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1단계: 옹호 (자아+문제+타인)</li> <li>- 2단계: 유지 (자아+문제)</li> <li>- 3단계: 방어 (자아)</li> </ul> <p>3. 성공적 관계 관리를 위한 기본 전제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인의 자아를 이해하라</li> <li>- 개인의 행동을 면밀히 관찰하라</li> </ul> <p>4. 맞춤형 관계 관리 5 Step (경험 공유 &amp; 해결안 탐색)</p> <p>&lt;문제 발생 전&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Step 1. 예측 : 자아 스타일 이해와 특징 파악</li> <li>- Step 2. 예방 : 개별 자아와 맞는 소통 전략 찾기</li> </ul> <p>&lt;문제 발생 후&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Step 3. 발견 : 자기가치 방어 행동 3 단계 관찰 및 구분</li> <li>- Step 4. 관리 : 3-2-1 전략 (자아에서 문제로 이동하기, 질문하기)</li> <li>- Step 5. 해결 : 문제 해결 확인과 공감 이끌기</li> </ul>	<p>동영상 강의 토의 동영상</p>	<p>4~6H</p>	

# 4. 과정 세부내용

## 3 관계 관리 전략 수립

- 학습 목표
- 좋은 관계 관리를 위한 자아 유형별 커뮤니케이션 방안 및 업무 수명 방안을 습득할 수 있다.
  - 나의 상황을 반영한 나만의 관계 관리 전략을 수립하여 현업에 적용할 수 있다.

교육내용	교수방법	시간	참고사진
<p>1. 자아 스타일별 Do &amp; Don'ts</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 긍정적 업무 태도를 표출 시키는 행동</li> <li>- 자아에 부정적인 영향을 줄 수 있는 행동</li> </ul> <p>2. 고차장의 하루(Case Study)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자아 스타일 차이로 오는 업무 상 갈등 발생시 어떻게 관리하고 중재할 것인가?</li> <li>- 현업 유사 상황 공유 및 해결방안 Peer Coaching</li> </ul> <p>3. 나만의 관계 관리 전략</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구성원 스타일 지도 만들기</li> <li>- 나에게 힘든 스타일 코드 파악(원인 분석)</li> <li>- 영향력 발휘 방안</li> <li>- 동기부여 방안</li> <li>- Do &amp; Don'ts</li> </ul> <p>4. 나의 행동 지침 정하기</p> <p>5. 과정 마무리</p>	<p>강의 사례학습 토의 개별작성</p>	<p>2~3H</p>	

# *End of Document*

*THANK YOU*

---

런투컨설팅과 서비스에 대한 문의는 아래의 연락처나 메일로  
주시면 성심껏 답변해 드리겠습니다.

서울 중구 퇴계로 235, 420(충무로4가, 남산센트럴자이)

T. 02-6263-0067 E.learn2@learn2.co.kr

---

[www.learn2.co.kr](http://www.learn2.co.kr)