

38 상생과 협력을 위한 갈등관리

직무

과정개요

- 대상 : 사자치구 5급이하, 투자출연기관
- 기간 : 2일 (e-러닝 사전학습 1주 별도)
- 인원 : 20명/기 (2기, 총 40명)
- 일정

1기	2기
(5.27~6.2) 6.3~6.4	(8.22~8.28) 8.29~8.30

- 평가 : 근태/ 팀별평가

과정목표

- 공공갈등관리에 대한 이론 및 국내외 갈등관리 사례연구 등을 통한 갈등관리 역량 배양
- 성공적인 조정을 위한 대화기법과 조정스킬 함양

과정특징

- 갈등관리 및 조정전략 관련 전문가 강의와 의사소통기법 실습 등 참여식 교육으로 운영

교육생 준비사항

- 직무수행 중에 해결이 어려웠던 집단민원 및 해결사례 등 사전 준비
- e-러닝 사전학습 이수 후 집합교육에 참여

교과목 구성

분 야	교 과 목	교 과 내 용	교육시간 및 방법				
			계	강의	참여	현장	기타
	6과목	계	18	10	7		1
핵심 가치	1과목	소 계	2	2			
	1) 시정비전/시민중심 공직가치 이해	• 시정 비전 및 철학 공유 • 협치 개념 이해 및 현장 중심의 협치 성공사례 등 공유	2	2			
직무 공통	1과목(사전학습)	소 계	4	4			
	1) e-바로 적용가능한 갈등관리 노하우	• 나도 조정전문가(생활민원) • 비선호시설 설치갈등 등	4	4			
	4과목	소 계	11	4	7		
	1) 사례를 통한 갈등관리의 중요성 이해	• 공공갈등의 개념, 갈등과정 이해 • 갈등분석의 기초, 갈등관리 전략 • 다양한 갈등 사례 분석 및 서울시 갈등관리 매뉴얼 이해	2	1	1		
	2) 의사소통 기법 이해	• 대화의 기술(소통, 경청 등) • 합의 형성을 위한 의사소통 실습	2	1	1		
	3) 갈등조정 프로세스 실습	• 갈등 조정과 조정 프로세스 이해 • 합의 형성절차 및 협의체 운영 기법	3	2	1		
	4) 갈등관리 사례연구	• 서울시 갈등관리 사례연구 - 갈등 원인과 쟁점 도출 - 갈등해결을 위한 사례분석 및 발표 (지역 현안관련 갈등관리와 협상에 관한 사례토의 및 갈등대응계획 작성실습 등)	4		4		
기타		소 계	1				1
	※ 행정시간	• 과정안내 및 교육생 자기소개, 이수소감 공유	1				1

관련과정

e-바로적용 가능한 갈등관리 노하우, e-No를 Yes로 바꾸는 협상

문의

과정기획

교육기획팀 팀장 ☎3488-2030
담당 ☎3488-2043

과정운영

신규교육2팀 팀장 ☎3488-2160
담당 ☎3488-2152

9 e-바로적용 가능한 갈등관리 노하우 **기 본**

<p>과정개요</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상 : 사자치구투자출연기관 직원 ▪ 기간 : 3.1.~12.31. (위 기간 중 상시 수강신청 및 학습 가능) ▪ 인원 : 제한없음 ▪ 일정 : 수강신청 후 3개월 이내 수강 ▪ 평가 : 객관식평가 25문항 ▪ 수료기준 : 학습진도율 80%이상, 객관식평가 60점이상 ▪ 수료처리 : 수료기준달달 즉시 	<p>과정목표</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공갈등의 이해 및 합의 형성을 위한 의사소통스킬 함양을 통해 복잡다양한 도시문제해결 및 시민 행정서비스 만족도 제고 도모 <p>과정특징</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 서울시 갈등 해결 특화 사례, 인터뷰, 드라마 등 활용을 통해 공감대 형성 및 현업 적용에 도움이 될 수 있도록 개발 <p>교육생 준비사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 교육내용 관련 최신정보 및 문헌자료 등의 사전 검색 ▪ 인터넷을 통한 자기주도 학습이므로 일일 학습량을 강해 꾸준히 학습
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

교과목 구성

분야	교 과 목	시간 배정	차시	교 과 내 용
	1 과목	275분		
핵 심 가 치	1) 바로적용 가능한 갈등관리노하우	-	1차시	공공갈등과 민원
			2차시	서울시 갈등관리 매뉴얼
			3차시	서울시 갈등관리 프로세스
			4차시	시작은 대화와 소통
			5차시	나도 조정전문가 : 생활민원1
			6차시	부서간 협력이 돋보인 민원해결사례
			7차시	갈등예방 - 민관협의체 구성과 운영
			8차시	갈등조정협의체 구성과 운영
			9차시	비선호시설 설치갈등 1
			10차시	비선호시설 설치갈등 2
			11차시	개발과 보존, 그리고 보상협상
			12차시	도시재생에서의 갈등관리
			13차시	공동체 조정
			14차시	외국과 서울 비교
			15차시	갈등관리 노하우

관련과정
상생과 협력을 위한 갈등관리

문의 과정기획·평가·운영
팀 장 ☎3488-2080
담 당 ☎3488-2094