



## 2021년 가장 인기 있었던 교육과정

\* 프로세스/시간/대상은 고객사와의 커뮤니케이션을 통해 1:1 맞춤식으로 진행되었습니다.

## HRD Trend

- 코로나로 인해 리더 및 조직원들 모두 **감정 소모가 크며, 업무 협업시 애로 사항이 많은 시기**였음.

- 이를 해소하기 위한 교육적 접근으로 **[전략적 감정 관리의 기술], [조직 내 협업 소통의 기술]** 등의 프로그램이 활발히 진행됨.



- 신임리더뿐 아니라 매년 성과면담을 진행하는 리더들에게, 1:1로 만나 결과를 전달하고 동기 부여 하는 **성과면담의 어려움이 여전히 존재**함.

- 반복되는 애로사항을 해결하기 위해, 면담이 진행되는 상반기/ 하반기에 **[심리기반 과면담/코칭]**이 순차적으로 진행됨.



- 재택을 포함한 비대면 업무진행, **대면 소통시간의 절대적 부족**으로 인해 세대간/젠더간 갈등이 심화됨.

- 구태의연한 방식을 탈피하여 **Coffee & Bread와 함께 하는 [통통카페]** 및 X세대-MZ세대간 업무효율을 높이는 **[세대간 이해/협업의 기술]** 강의가 대세였음.



## 2021년 가장 활발히 진행된 C&A EXPERT 대표 교육 TOP 5

1  
전략적  
감정관리의 기술

3  
심리기반  
성과면담/코칭

5  
조직 내 협업  
소통의 기술

7  
카페에서  
진행하는  
"통통"카페

9  
세대간 이해/  
협업의 기술

# 2021년 인기교육프로그램 - 1) 감정관리의 기술

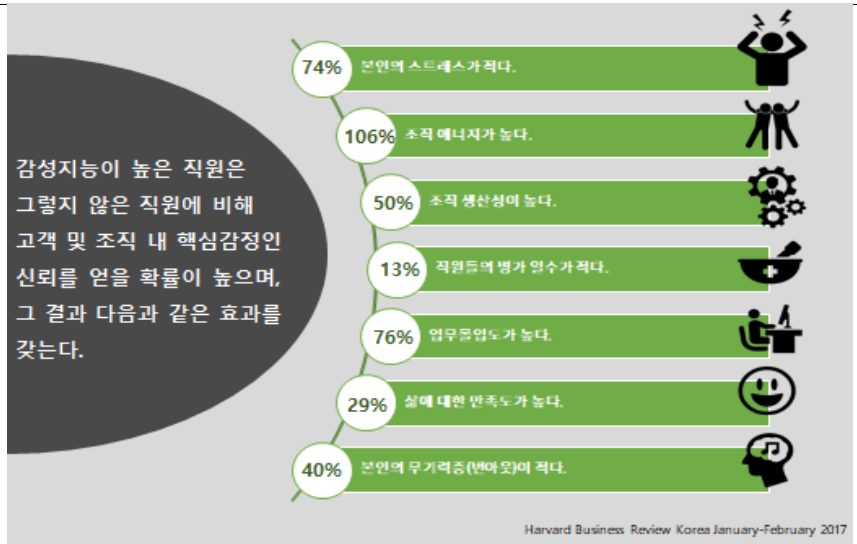
시간	대상	학습방법
2시간 ~ 8시간	리더 및 임직원 전체	온라인/오프라인

## 교육특징

- 안전한 감정 관리를 통한 업무 몰입도 & 직무만족도 향상
- 예일대 학자들의 감성기반 + 감성지능 진단 + 현실적인 감정관리 팁 제공
- 업무 중 생기는 부정적인 감정을 원만하게 관리하고자 하는

## 교육개요

추천



## 교육실적(대상)

삼성전자	리더 및 임직원 대상	EY한영	임원 대상
한국전력	선임 차장 대상	서울성모병원	의료진 대상
애경	리더급 대상	연세의료원	전 직원 대상

모듈	세부내용
내 감정은 안녕하십니까?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ "당신은 안녕하십니까?" 마음상태 돌아보기</li> <li>▪ 사진을 활용한 "현재 내 마음 읽기" 액티비티</li> <li>▪ 스트레스 상황에서 마음을 돌아보아야 하는 이유 3가지</li> <li>▪ [진단/실습] '감정의 물병'으로 알아보는 스트레스 수준 진단</li> <li>▪ [진단] 감정인식능력 1분 진단/ 피드백</li> <li>▪ [진단]감정의 체크판으로 감정상태 진단</li> </ul>
내 감정을 다스리는 스킬 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [토의] 업무하며 부딪히는 어려움 및 대처방안 공유</li> <li>▪ 감정관리능력에 따라 성과와 업무만족도가 달라진다</li> <li>▪ [퀴즈] 감정을 다루는 상식테스트 - POP QUIZ 7 : 현장에서 감정 관리하는 안전한 방법 VS. 위험한 방법</li> <li>▪ [실습] 당신의 평소 감정관리법은? 질의응답 / 피드백</li> </ul>
현명한 감정관리를 위한 액션플랜	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사진을 활용한 "향후 나는 이런 직장생활을 하고 싶다" 액티비티</li> <li>▪ [실습] 내 감정을 다스리고 관리하기 위한 다짐 공유</li> <li>▪ 현장으로 돌아가서 해야 할 DO &amp; DON'TS Action Plan 작성</li> <li>▪ 감정의 체크판으로 과정 마무리</li> </ul>

## 핵심슬라이드



시간	대상	학습방법
2시간 ~ 8시간	리더급	온라인/오프라인

### 교육특징

- 성과면담/코칭 시 바로 사용할 수 있는 면담/코칭스킬 학습
- 심리기반 5-Step 모델 활용 + 감성지능 기반
- 매년 팀원의 성과면담을 진행해야 하는 리더급에 추천

### 교육개요

코칭/면담... 이런 고민 있으신가요?



면담을 어떻게 시작하고, 무슨 이야기를 해야할지 막막하다!

직원의 낮은 성과평가 점수를 어떻게 코칭 해야할지 모르겠다!



내 피드백을 직원이 잘 받아들이지 못하는 것 같다!

감정 코칭을 기반으로 하는 C&A EXPERT의 솔루션!



성과면담/코칭  
필요성 인지



성과면담/코칭스킬  
6Pack 탑재



직원 수용성을  
높이는 Tips

### 교육실적(대상)

삼성전자	리더, 그룹장 대상	엘지그룹	임원 대상
현대자동차	팀장 대상	이수그룹	리더 대상
현대백화점	팀장 대상	원익	임원 대상

모듈	세부내용
코칭의 정의와 필요성	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과면담/코칭이 업무현장에서 왜 필요할까?</li> <li>성과면담/코칭이 필요한 순간 3가지</li> </ul>
성공적 코칭을 위한 핵심 '신뢰형성'	<ul style="list-style-type: none"> <li>성공적인 성과면담/코칭을 위한 핵심 "상호 신뢰형성"</li> <li>[실습] 도표로 보는 조직 내 신뢰수준 점검 및 피드백</li> <li>신뢰를 쌓을 수 있는 현장 Tips 6</li> </ul>
코칭/성과면담 스킬 5-Step	<ul style="list-style-type: none"> <li>"나는 직원과 어떻게 대화하고 있는가?"</li> <li>소통의 3가지 종류 및 감정소통의 중요성</li> <li>체계적인 성과면담/코칭스킬, 6-Pack 대화 모델 소개</li> <li>[실습] Why / What / How / When 성과면담/코칭법</li> <li>[실습] R/P 실습 + 클래스 피드백</li> </ul>
면담 시 리더 성향 성찰	<ul style="list-style-type: none"> <li>[진단] 성과면담/코칭 중 나타난 갈등대응성향 진단 /피드백</li> </ul>
이럴 땐, 이렇게! 설득력을 높이는 추가 팁	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원의 면담 수용성을 높이는 추가 팁 제시</li> <li>직원이 "일이 너무 많아요!"라고 할 때는...</li> <li>직원이 "왜 나쁜 평가를 받았는지 모르겠어요"할 때는...</li> <li>직원이 "추가업무는 맡기 싫어요" 할 때는...</li> <li>성과면담/코칭 효과를 높이는 2가지 '면담스킬'</li> <li>[실습] R/P 실습 후 현업 코칭에 적용할 액션플랜 작성</li> <li>과정 w/up 및 전체 과정 피드백</li> </ul>

### 핵심슬라이드



시간	대상	학습방법
2시간 ~ 8시간	리더 및 임직원 전체	온라인/오프라인

### 교육특징

- 타인과 소통하는데 중요한 언어/비언어 스킬 훈련
- 해외학자들 콘텐츠 기반 + 감성지능 진단 + 대상별 소통스킬 훈련
- 상대/고객의 마음을 이끌어내고 현명하게 대응하고 싶은 분들에게 추천

### 교육개요

#### “사람 감정 잘 읽는 사람이 연봉 더 높아” \_ 중앙일보

“ 조직에서 다른 사람들의 감정을 더 잘 알아차리는 직원일수록 연봉이 더 높은 경향이 있다. 타인 감정 인지 능력은 사회적 이유뿐 아니라 경제적 가치 면에서 중요하다는 것이다. ”  
- 미국 일리노이 주립대의 경영대학원 요헨 멘게스 교수



#### “고객 지갑 열게 만드는 영업직원의 ‘감정소통’” \_ 동아일보

“ 영업직원의 감성지능이 높을수록 고객에게 다가가야 할지 아닐지 판단을 내리는 데 능하다. 고객의 요구와 특성을 간파하고 적합한 서비스를 위해 판매원의 감정 소통을 높이는 것이 필요하다. ”  
- 미국 앨라배마대 연구진의 연구 결과



### 교육실적(대상)

신세계 그룹	대졸 신입사원 대상	한국은행	2~6급 전 직원 대상
삼성전자	신입파트장 대상	LG전자	리더 및 임직원 대상
포스코 그룹	대졸 신입사원 대상	신한은행	지점 차장급 대상

모듈	세부내용
감정소통의 중요성	<ul style="list-style-type: none"> <li>회사에서 감정소통이 왜 중요할까?</li> <li>감정을 제대로 소통하는 사람 VS. 불통인 사람</li> <li>감정소통의 2단계 : 타인의 감정읽기 + 타인의 마음 얻기</li> </ul>
감정소통의 기술 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>타인의 감정 읽기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “나는 타인의 감정을 정확히 읽고 있나요?”</li> <li>- [진단] 타인의 감정을 파악하는 2가지 방법 진단 및 피드백</li> <li>- Dr. Paul Ekman 박사(영화 ‘인사이드아웃’ 자문) 감정 읽기</li> <li>- [실습] 사진/동영상을 통한 타인의 감정읽기 훈련</li> </ul> </li> <li><b>타인의 마음 얻기</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 긍정적 관계를 형성하고 설득하는 언어/비언어 훈련</li> <li>- Dr. Milton Ericson의 언어페이싱기법 : 타인의 저항감을 낮추고 설득력은 높이는 훈련</li> <li>- 상대의 마음을 안정시키는 비언어바디랭귀지기법 : 타인의 경계심을 낮추고 마음을 얻는 훈련</li> </ul> </li> </ul>
현장 적용 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>본인의 사례로 3인 1조 실습/피드백</li> <li>현명한 감정소통을 위한 개인 액션플랜 작성/공유</li> <li>마무리</li> </ul>
핵심슬라이드	

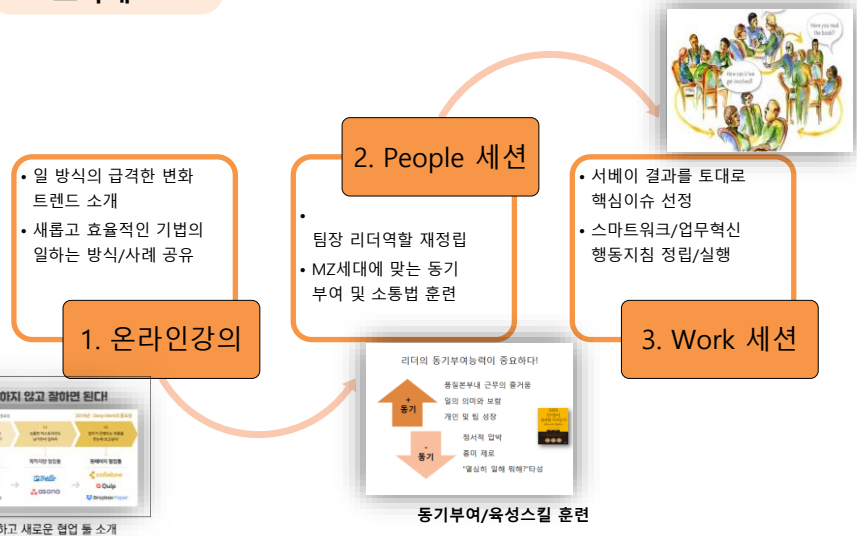
# 2021년 인기교육프로그램 - 4) 통통"카페

시간	대상	학습방법
2시간 ~ 8시간	리더 및 임직원 전체	온라인/오프라인

### 교육특징

- 상사와 부하직원 및 본인 360도 인터뷰를 토대로 도출된 과정설계
- 온라인 사전강의와 오프라인 통카페 워크숍 진행
- 경직되지 않은 편안한 분위기에서 해당주제에 대해 토론/액션플랜 수립

### 교육개요



모듈	세부내용
Welcome to the World Café	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ “통카페에 오신 것을 환영합니다” 오프닝</li> <li>▪ 통카페의 운영방법을 소개하고 조별 호스트를 정한 후 제공된 주제 중 원하는 주제를 선택</li> <li>▪ 해당 주제를 가지고 팀 별로 이후 소통카페를 진행</li> </ul>
Café Talk	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 주어진 시간 별로 총 3번의 세션 진행</li> <li>▪ 게스트는 대부분의 동료와 3개의 주제에 대한 토론의 기회를 가짐</li> <li>▪ 호스트는 하나의 주제로 3팀의 호스트의 의견을 들음으로써 조직의 여러 이슈에 대한 동료들의 의견을 수렴/정리함</li> </ul>
공유와 다짐	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 호스트들의 주제에 대한 발표를 통해 동료들이 원하는 조직의 문제점과 해결방식을 함께 공유</li> <li>▪ 문제점을 해결할 수 있도록 독려/다짐하는 시간 진행</li> <li>▪ 통카페 클로징</li> </ul>



### 교육실적(대상)

현대자동차	팀장, 파트장 대상	현대그룹	리더 및 임직원 대상
국민은행	리더 및 임직원 대상	공영홈쇼핑	임직원 대상
교육청	임직원 대상	중앙공무원교육원	공무원 대상

### 현장 사진



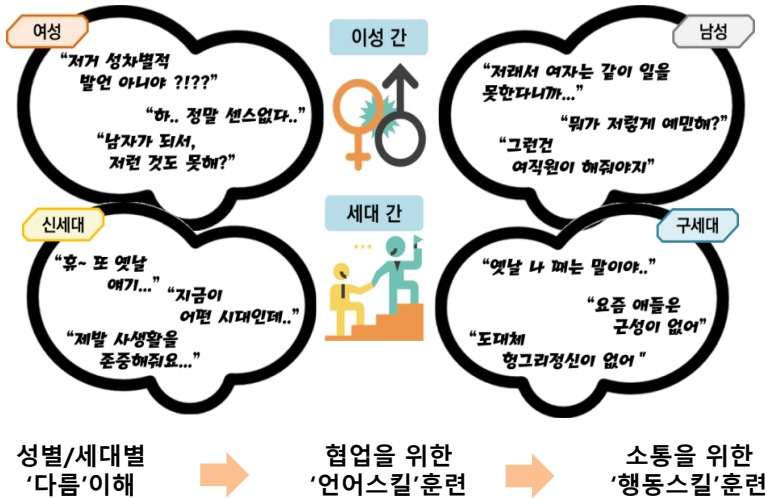
# 2021년 인기교육프로그램 - 5) 세대/젠더 간 이해 및 협업의 기술

시간	대상	학습방법
2시간 ~ 4시간	전 직급	온라인/오프라인

## 교육특징

- 조직 내 새로운 화두로 떠오르고 있는 세대간 / 젠더간 오해를 줄일 수 있는 현장 중심의 소통스킬 학습
- 이론 중심의 세대/젠더간 차이 이해 + 공감 동영상 + 소통 팀

## 교육개요



모듈	세부내용
세대/젠더간 감수성을 높여야 하는 이유	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 과정 오프닝</li> <li>▪ “파트너와의 공통점을 찾기” 액티비티</li> <li>▪ 소통 중 발생하는 갈등종류 이해                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 건설적 갈등 vs. 파괴적 갈등</li> <li>- 갈등은 좋은 것이다 vs. 나쁜 것이다</li> </ul> </li> <li>▪ (토의) “같은 회사에 다니지만, 우리는 서로 다르다”</li> <li>▪ 갈등이 가장 많이 발생하는 2가지 이유 : 세대간/이성간 차이</li> </ul>
세대 간 감수성 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 세대별로 너무나 다른 X세대 vs. 밀레니얼 세대</li> <li>▪ 세대별 이해도 테스트 및 피드백</li> <li>▪ (토의) “나는 00세대의 이런 행동은 이해할 수 없다!”</li> <li>▪ 세대간 감수성을 높이고 소통하는 스킬 훈련</li> <li>▪ 세대간 오해를 줄이는 언어&amp; 비언어 소통훈련 및 롤플레이잉</li> </ul>
젠더 간 감수성 훈련	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (동영상) “남성과 여성, 이렇게 다르다”</li> <li>▪ 젠더 간 감수성을 높이고 소통하는 스킬 훈련</li> <li>▪ 젠더 간 오해를 줄이는 언어 &amp; 비언어 소통훈련 및 롤플레이잉</li> <li>▪ 긍정적인 소통문화를 형성하기 위한 Do &amp; Don'ts</li> <li>▪ 과정 마무리</li> </ul>

## 교육실적(대상)

현대자동차	팀장 대상	신세계 백화점	중간관리자 대상
한국은행	전체 임직원 대상	연세의료원	팀장 대상
현대백화점	팀장 대상	원익	임원 대상

## 핵심슬라이드

**직장 내 잦은 갈등발생유형**

**세대/젠더 간** vs **이성 간**

**신세대들의 이해도 테스트**

**과학적으로 입증된 남성과 여성의 차이**

- 최의 크기
- 원형
- 언어
- 감각

의미 있는 최고의 교육이 될 수 있도록 마음을 다하겠습니다.

감사합니다.

**| 위치 |**

서울시 강남구 압구정로 34길 36 현대빌딩 3층

**| 홈페이지 |**

C&A EXPERT / 한국감성스킬센터

[www.cnaexpert.com](http://www.cnaexpert.com)

**| 문의사항 |**

교육설계팀

Tel. 02-515-4223 / E-mail. [cna@cnaexpert.com](mailto:cna@cnaexpert.com)

