

**文亮 | 课程大纲**

# 有效冲突管理

## Conflict Management

-----将冲突视为机遇而掌控人心

### 尴尬现状：

- 1 当你晋升为部门主管时候，有没有遇到过一些倚老卖老的资深员工，不配合你的工作？
- 2 当你明知道领导有决策上的失误，会给企业造成损失，你是选择沉默？还是争得面红耳赤？
- 3 当你辛辛苦苦终于把合同签下来,可你部属却磨磨蹭蹭,对合同进度一点不上心,怎么办？

### 课程收益：

- 1 能够充分认识冲突，既有不利面，也有有益面
- 2 四个步骤能够让你高效解决冲突问题
- 3 四个工具能够让你顺势将不利冲突转化为有益冲突，深度激活团队战斗力
- 4 切实能够提高你的冲突的预测能力

### 课程特色：

- 1 提供全程案例教学方式，使学习效果最大化，保证案例的经典性与可靠性。
- 2 运用系统化方法传授冲突解决、决策制定流程，积极运用个案讨论与演练来巩固学习效果。
- 3 导师能够以娴熟的技巧来引发学员的深度思考。
- 4 安排 60%时间课堂练习，现场辅导，确保学员现场能够掌握工具的应用。

### 学员对象：

1 各阶层管理人员；营销、行政、制造等企业所有各部门员工；

2 本课程设计可以针对不同的学员对象加以调整与定制，也广泛适用于各部门普通工作人员。

**标准课时：**1天（6小时|天）

**主讲人：**文亮-常驻地-上海

**课程大纲：**

开场小测试：您对冲突的认知类型

### **模块 1 走进冲突管理**

导入案例：。。。。。。。

1 定义：世界上最公认的定义是英国行为学专家艾格的观点

2 认识：传统的看法 人际关系的看法 互动作用的看法

3 分类：

- ◇ 从结果角度分：积极冲突 消极冲突
- ◇ 从原因角度分：资源冲突 目标冲突 个性冲突
- ◇ 从要素构成分：主体内部冲突、客体内部冲突、主体与客体交叉冲突
- ◇ 从隶属关系分：与上级冲突、与下级冲突、与同级冲突

4 产生根源：

表现在：沟通 结构 个人 三要素

偶然冲突----沟通或个人原因

频繁发生----管理缺陷引起

5 策略模型：竞争、合作、回避、顺应

6 解决基础：考虑企业绩效

## 7 自我扩展应用 SEA：冲突管理能力测试

### 模块 2 解决冲突流程

导入案例：。。。。。。

#### 1 四阶段 ARIA 流程

- ◇ A——Antagonism，对抗阶段：表达差异
- ◇ R——Resonance，共鸣阶段：求同存异
- ◇ I——Invention，创造阶段：化解分歧
- ◇ A——Action，行动阶段：采取行动

#### 2 运用 ARIA 流程三种情形

- ◇ 个人 ARIA
- ◇ 人与人之间 ARIA
- ◇ 第三方 ARIA

#### 3 冲突管理工具

- ◇ 深度倾听工具：3F 教练技术
- ◇ 发现问题工具：SCQA

## 4 自我扩展应用 SEA：如何才能先知先觉、防患未然呢？

### 模块 3 聚焦问题分析

导入案例：压制冲突的代价

#### 1 作为冲突当事人如何处理、把控冲突

- ◇ 如何处理与同事之间的冲突
- ◇ 如何处理与上司之间的冲突
- ◇ 如何处理与下级之间的冲突

2 作为冲突第三方如何处理、把控冲突：以礼相待 深度倾听 有力提问 做出承诺

- ◇ 管理者的柔性解决方法
- ◇ 第一时间处理危机，避免冲突升级：结构法 对抗法

3 如何将消极冲突转变为积极冲突？

- ◇ 利用冲突激活企业战斗力方法
- ◇ 提升(有益的)冲突的方法：改变文化、运用[沟通](#)、引进外人、重新构建组织。

#### 模块 4 课程回顾 | 案例研习

1 课程知识点回顾总结

2 案例研习:亚通网络公司的冲突管理分析

3 从案例中推导出知识点，进一步加固应用技巧