
有效冲突管理

主讲：程庭亮老师 12 课时

课程目标

学员将能够应用以下知识与技能：

一、识别冲突的级别

1. 诊断不同级别的冲突：资源冲突、目标冲突、个性冲突。
2. 针对不同级别的冲突采取合适的应对措施。

二、应用合适的冲突解决策略

1. 了解协议框、柔道法则和社网图
2. 使用 ARIA 工具以面对冲突、分析和解决冲突。
3. 针对不同级别的冲突采取相应的处理策略。
4. 根据冲突的情形，区分冲突中三个不同的角色掌控（个人的、人际的、协调促进的），应用 ARIA 工具。

课程对象

经理及具有主管职责的其他专业人员

有经验的一线经理，其可能将承担越来越多的工作职责，以及中高级经理。

课程大纲

1. 什么是冲突

- 冲突级别
- 工作中的冲突(创造性冲突 Vs 破坏性冲突)
- 冲突迹象
- 冲突根源

2. 处理冲突的风格

- 应对冲突的风格
- 冲突模式(和解 Vs 协作 Vs 回避 Vs 强制)
- 冲突管理风格测试

3. 冲突的三个层次

- 资源 Vs 目标 Vs 个性
- 案例分析

4. 冲突解决方案

- 男性和女性在冲突中的差异
- 协议框
- 柔道法则
- 社网图

5. 运用 **ARIA** 流程：管理和解决冲突四步骤

- ARIA 介绍
- 运用 ARIA 的三种不同情形
- 个人 ARIA
- 人与人之间的 ARIA
- 第三方的 ARIA 的技巧

6. 建立 **ROI** 与 **ARIA** 的关联性

- ARIA 过程
- 着手解决冲突 (资源 Vs 目标 Vs 个性)
- 运用 ARIA 解决冲突

7. 建立正面环境,有效管理冲突

8. 行动计划
