

课程二：冲突管理与有效沟通

课程时间：2天

第1讲 正确认识冲突

练习：冲突管理意识测评

- 1、冲突的定义
- 2、冲突观念的演进
 - 传统的观点与现代的观点
- 3、冲突产生的原因
- 4、两种冲突的比较
 - 破坏性冲突与建设性冲突
 - 案例：设计部主管与经销部主管的冲突
 - 冲突的建设性作用与破坏性作用
 - 冲突与绩效的关系
- 5、冲突的四阶段过程
- 6、冲突管理的任务
- 7、企业组织冲突管理的流程
- 8、通过组织途径管理冲突
- 9、组织冲突的处理要点
- 10、团队练习：沙漠逃生

第2讲 有效沟通

练习：冲突处理能力测评

- 1、基本概念
 - 有效沟通的含义
 - 有效沟通的逻辑图
 - 有效沟通的障碍分析
 - 如何克服有效沟通的障碍
- 2、PAC 沟通模式
- 3、五大技巧
 - (1) 看
 - SOFTEN 肢体技巧
 - 广义的看的注意点
 - (2) 说
 - 言为心声：PERFACT 公关口才
 - 赞美的技巧
 - 肯定与认同技巧
 - 信息发送者的注意点
 - 冲突与歪曲的思想
 - 防止冲突的表达方案
 - (3) 听：善听者善言
 - 听的五个层次

- 倾听的原则（倾听的有效性练习）
- 倾听的具体技巧
- 同理性倾听
- （4）问：会听不如会问
- 四大提问方式
- 鲁莽插话易引起冲突
- （5）想：计划性思维
- 4、因人而异的沟通(性格测试)
- 如何与力量型的人沟通
- 如何与活泼型的人沟通
- 如何与和平型的人沟通
- 如何与完美型的人沟通
- 如何判断别人的性格类型
- 5、人际沟通的深层涵义
- 外省言行，内省心意
- 转变心态，调适状态
- 开心开颜再开口
- 如何做到同理心与包容心
- 自我沟通：行有不得，反求诸己
- 有效沟通的六大心意

第3讲 化解冲突的智慧

1、硬件与软件

硬件：制度与建立与执行

软件：处理冲突应该具有的心态

练习：我的左手栏

2、当事人之间的冲突

- 工作中冲突的避免方法
- 冲突处理的5种常用策略(测试)
- 人际交往的六种思维模式
- 双赢的品格
- 冲突处理的心态与技巧
- 冲突的紧张程度
- 合作策略的使用时机
- 竞争策略的使用时机
- 妥协策略的使用时机
- 迁就策略的使用时机
- 回避策略的使用时机
- 与上司的冲突处理
- 与下属的冲突处理（案例）
- 与他部门的冲突处理（内部客户）

4、中介者化解当事人之间的冲突

- 调解人需具备的心理素质

- 理想的调解人需具备的能力
 - 调停化解冲突的步骤
 - 整合化解冲突的步骤
- 5、利用冲突与掌握冲突
 - 6、思维导图及重点要素