
《冲突管理与有效沟通》

◆ 课程现实意义和目标：

" 随着社会的整体发展以及企业生存环境的逐步改善，许多企业的规模逐渐增大，为了追求企业价值的最大化，也为了最大限度地发挥员工的作用以及提高员工的各种能力，企业内外的合作与交流逐渐增多起来，但一些企业在发展的同时，却发现企业内外的种种冲突也随之多了起来，如领导人与中层管理人员之间的冲突、中层管理人员与中层管理人员之间的冲突、中层管理人员与员工之间的冲突、部门与员工之间的冲突、部门与部门之间的冲突、项目团队之间的冲突、企业内外中西方文化的冲突等。

" 面对这些冲突，过去许多企业想的是：冲突是可以避免的、冲突的原因在于管理者的无能、管理者的任务之一就是消除冲突、冲突会威胁到企业内部的和谐与团结、由于冲突的存在，会让员工感到不安全，从而影响了他们的工作效率、冲突会妨碍企业的正常运作导致企业最佳绩效无法实现；现如今，许多企业想的是：在任何组织形态下，冲突是无法避免的，它是自然发生的、冲突有负面的作用，同时也有它正面的影响、冲突是合理存在的，人们应该尽可能有效地处理冲突事件，最大限度地发挥冲突的正面作用、最佳绩效的实现有赖于适当的冲突。

" 为了最大限度地降低冲突的负面作用、最大限度地发挥冲突的正面作用。今天我们要掌握的是：

" 冲突的基本理念（概念、特点、类型、原因、结果、时期、阶段等）；

" 冲突的处理方法；

" 如何进行冲突管理？

" 冲突管理的技巧；

" 如何使冲突不影响企业的工作效率和正常运转？

" 如何运用有效沟通来处理企业内外的种种冲突？

" 如何建立企业内外沟通机制？

" 本课程广泛地联系企业实际，引用经典的故事、丰富的案例、真实的事件，并穿插互动研讨和角色模拟活动，详细探讨了沟通和冲突的基础知识、各种沟通技巧和步骤、冲突的处理方法和步骤、冲突的管理以及如何运用有效沟通来处理企业内外的种种冲突、冲突管理的技巧等。进而从“领导人如何处理冲突”、“中层管理人员如何处理冲突”、“员工之间

的冲突与沟通”、“部门与部门之间的冲突与沟通”、“企业内外中西方文化的冲突与沟通”和“项目团队之间的冲突”等方面进行详细阐述。最后还用现场测试来评价“冲突管理意识”和“冲突处理能力”。案例真实丰富，道理浅显易懂，并间接向企业提出如何通过有效沟通来容纳、规范和化解冲突的合理化建议！

” 本课程独辟蹊径，创造性地提出“内外共赢圈”的主张，在冲突的管理部分，还提出了“沟通商数”的观点，并上升到企业文化的角度在更深程度上探讨了冲突管理和有效沟通。

◆ 课程目的：

- ” 理解冲突和沟通的基本理念；
- ” 掌握冲突的处理方法和步骤；
- ” 明确有效沟通是处理冲突的方法和工具；
- ” 形成冲突的管理方案；
- ” 针对不同类型的冲突制定相应的处理模版；
- ” 在企业内外形成一个共赢或多赢的格局；
- ” 最大限度地降低冲突的负面作用、最大限度地发挥冲突的正面作用！

◆ 课程对象：

- ☆ 企业高层决策者 ☆ 企业市场总监、营销总监
- ☆ 企业中层管理者 ☆ 企业人事经理、培训经理
- ☆ 企业 人力资源经理 ☆ 企业销售经理、销售人员
- ☆ 企业生产经理、生产人员

◆ 培训方式：案例分析 互动研讨

◆ 课程人数：100 人

◆ 课程时间：1 天或 2 天

◆ 课程大纲：

(下面的大纲是通用性的，具体到某家企业，可以根据企业的培训目标、培训需求、人员层次、存在问题等情况制作有针对性的大纲！)

一．冲突的现实存在

- 1．冲突的特点与分类
- 2．冲突的传统观点与现代观点
- 3．冲突的原因和结果
- 4．冲突的时期和阶段

二．有效沟通无极限（相关案例分析、互动研讨）

- 1．有效沟通循环
 - 1) 有效沟通的基本点
 - 2) 有效沟通的关键点
 - 3) 有效沟通的最高点
- 2．有效沟通的重要性
 - 1) 沟通能进行吗
 - 2) 有效沟通是互动
 - 3) 有效沟通商数
- 3．有效沟通要点
 - 1) 有效沟通的原则
 - 2) 有效沟通的内容
 - 3) 有效沟通的目的
- 4．有效沟通的障碍
 - 1) 点障碍
 - 2) 面障碍

三．各种沟通的技巧（相关案例分析、互动研讨）

- 1．各种沟通的技巧分析
- 2．沟通的“有效性”体现在哪里

四．冲突的处理方法与步骤（相关案例分析、互动研讨）

- 1．冲突的处理方法以及适用情况
 - 1) 强制
 - 2) 回避
 - 3) 迁就
 - 4) 合作
 - 5) 妥协
- 2．冲突的处理步骤
 - 1) 先作思考
 - 2) 倾听各方的意见
 - 3) 弄清冲突的原因
 - 4) 保持一种妥协的态度
 - 5) 主动承认自己的过错
 - 6) 巧用自己的观点说服别人
 - 7) 建立信任

五．冲突的管理（相关案例分析、互动研讨）

- 1．思想工作
- 2．培养心理相容、
- 3．学习提高
- 4．和平共处
- 5．公平竞争

-
6. 迅速解决冲突
 7. 运用权威
 8. 转移视线
 9. 回避矛盾
 10. 重组机构
 11. 制订预警方案
 12. 引发有益冲突
 13. 沟通无极限

六. 内外共赢是一种选择

1. 共赢或多赢
2. 你赢我输
3. 你输我赢
4. 两败俱伤

七. 领导人如何处理冲突 (相关案例分析、互动研讨)

1. 确定冲突是什么类型?
2. 确定冲突的原因是什么?
3. 确定用什么方法来处理这种冲突?
4. 预测处理或没有处理这些冲突时各会带来什么样的后果?
5. 在冲突管理上, 领导人应该怎么做?
6. 领导人如何运用有效沟通处理冲突?

八. 中层管理人员如何处理冲突 (相关案例分析、互动研讨)

1. 在工作的过程中, 中层怎样对待不同的意见?
2. 面对出现的冲突, 中层现在的处理方法是什么?
3. 中层以怎样的心态面对冲突
4. 在冲突处理和管理中, 中层怎样站在全局的角度考虑?
5. 如何运用有效沟通处理中层管理人员之间的冲突?

九. 员工之间的冲突与沟通 (相关案例分析、互动研讨)

1. 冲突普遍存在
2. 理智地引爆冲突
3. 解决员工冲突的 9 个步骤

十. 部门与部门之间的冲突与沟通 (相关案例分析、互动研讨)

1. 部门间冲突类别
2. 部门间冲突的原因
3. 部门间冲突处理的方法
4. 部门间冲突解决步骤
5. 部门间冲突的管理
6. 部门间冲突处理的有效沟通机制

十一. 企业内外中西方文化的冲突与沟通 (相关案例分析、互动研讨)

-
1. 文化冲突的表现和原因
 2. 跨文化差异带来的冲突导致的不良结果
 3. 在企业内建立共同的价值观
 4. 跨文化培训

十二. 冲突与和谐 (相关案例分析、互动研讨)

——冲突处理的两大原则

十三. 没有冲突的公司不是好公司

十四. 测评(互动)

1. 冲突管理意识测评 (现场测评)
2. 冲突处理能力测评 (现场测评)

这里说的“领导人和中层管理人员”是泛指，是指各层级的领导。