
《冲突管理 7 步法》

【课程背景】

冲突管理已成为现代企业管理中的一项不可或缺的能力，因为企业的各种冲突直接影响企业的绩效。冲突管理成功的关键是不出现输方，让冲突双方最终实现共赢。蒋巍巍认为，管理的过程实际上是一个避免冲突的过程，其中包括避免人与人之间、人与事之间、人与物之间、物与物之间的冲突。冲突管理的难点是没有预知性，并且是以隐形的方式伴随在管理行为中，冲突为企业或自身带来的影响让人不容小觑，冲突导致工作效率降低、人际关系变差、组织行为混乱、扰乱工作计划和日程安排、各项费用增加……等情况。《冲突管理七步法》课程从心理学角度入手，剖析根源，直击本质，用通俗易懂的案例直击导致冲突产生的 6 个根源，诠释 9 种解决冲突的方法，为处理不同原因产生冲突提供了行之有效的策略。通过本课程的学习能够及时有效的掌握冲突管理的工具，使学员能够在实际工作中让冲突迎刃而解。

【课程时间】

2 天

【参加对象】

企业各层级管理人员

【课程大纲】

第 1 章：第一步：正确的认识冲突

冲突无处不在

冲突只能被化解，不能被消灭

冲突管理的难点与转机

冲突的两面性你知道吗

如果解决冲突的方法不当，后果不堪设想

案例讨论：比冲突更可怕的是找不到引发冲突的真正原因

第 2 章：第二步：分析冲突的来源和分类

个性差异：如何战胜另外一个自己

权利和地位：同一时间无法履行多重职责

价值观和原则：没有人比自己的更正确

争夺资源：在组织中“资源”永远是不够用的

逃离痛苦：人的本源行为的真实体现

追求快乐或打击报复：心理扭曲案例讲解

组织变革：在谁的地盘听谁的

情商差异：每个人有他的性格和脾气

信息不对称：不透明的信息谁人懂

如何有效的对冲突进行分类和分层

如何准确的判断冲突的来源

案例：区分冲突的方法和工具讨论

第3章：第三步：掌握冲突处理9法应对不同性格的个体

妥协法的运用原则及对象

回避法的运用原则及对象

平滑法的运用原则及对象

强迫法的运用原则及对象

滚雪球法的运用原则及对象

直接法的运用原则及对象

背后鞠躬法的运用原则及对象

延时法的运用原则及对象

转移法的运用原则及对象

案例讨论：对号入座，切勿乱坐

第4章：第四步：做好预警管理杜绝组织冲突

个体行为与组织行为预警案例讲解

个体利益与组织利益预警案例讲解

组织文化理念与个体价值观预警案例讲解

个体心态与工作状态预警案例讲解

个体压力与情绪管理不当预警案例讲解

管理流程无序预警

组织战略不明预警

组织无创新举措预警

案例：为什么“冲突”减少了？

第5章：第五步：做好外部管理避免客户冲突

冲突管理从客户关系开始

走好6步轻松处理客户冲突

解决客户冲突有3忌

如何快速找到矛盾对立面，平衡客户心理

化解客户冲突处理的3大原则

处理客户冲突的10个步骤

避免客户冲突的5个途径

案例：难缠的“投诉大王”又来了

第6章：第六步：做好向上管理预防向上冲突

向上管理的五步工作法

正确认识组织、上司、个人之见的关系

如何有效的汇报工作

如何用 5 位法正确处理上下级关系

如何从依赖走向互赖

案例：上司眼中的“三个代表”

第 7 章：第七步：化冲突为转机的 4 个支点

当冲突成为危机

冲突与机会的共同管理

支点一：如何短时间建立信任关系案例详解

支点二：如何彻底的将人和事从对方的内心分开案例详解

支点三：别让情绪控制你案例详解

支点四：案例详解

如何避免冲突进一步“升级”

案例讨论：如何在第一时间避免破坏性冲突发生