

冲突管理

课程背景：

根据美国管理协会的一项调研，一位职业经理人至少会有 24%的工作时间是花在冲突管理上的。——这是对时间的巨大浪费吗？当管理者传达决策时，都希望看到自己的团队成员能够完全服从上级的指示。——这个团队的绩效会最优吗？

孔子曰：君子和而不同，小人同而不和；孟子云：无敌国者，国恒亡也。冲突只是发展、变化或创新带来的副产物。没有人喜欢冲突，但有人的地方就有冲突。冲突不全是坏事，它能暴露组织中存在的问题，促进问题的公开讨论，增强企业活力，刺激良性竞争。

冲突管理是一门学问，无论是企业管理者，还是家庭成员都必须掌握，否则组织在内耗，家庭在折磨。出现冲突并不可怕，关键如何有效化解。办法总比问题多，任何冲突都有完美解决的方案。当冲突出现时，如何化冲突为共赢、化干戈为玉帛？

课程收益：

1. 建立对冲突的正确认识
2. 掌握不同冲突的处理方法
3. 感悟沟通的重要性，提高有效沟通意识
4. 掌握通过有效沟通进行冲突管理的技能

课程大纲：

前言：冲突无处不在

你的脑海里可能出现哪些词？

第一部分：正确认识冲突

- 1、冲突的定义
- 2、冲突的特点
- 3、冲突观念的演进
- 4、冲突产生的原因
- 5、冲突的类型与作用
- 6、冲突的过程

案例分析

第二部分：有效沟通

- 1、有效沟通的含义
- 2、沟通的逻辑
- 3、有效沟通的障碍分析与克服
- 4、PAC 沟通模式
- 5、人无法只靠一句话来沟通，总得靠整个人来沟通

6、表达的技巧

7、倾听的技巧

8、提问的技巧

现场演练

第三部分：化解冲突的智慧

1、硬件与软件

2、个人内心的冲突

测试：冲突处理能力

3、当事人（组织与组织、个人与个人）之间的冲突

冲突处理的5种常用方式

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（案例）

4、中介者化解当事人之间的冲突

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