

《冲突管理培训大纲》

课程背景：

在面对企业管理中越来越多的非直接管理现象，如何有效解决工作中的各种争端和冲突,情绪的自我管理。通过充分的课堂讨论与经验分享使学员深入理解解决争端的基本原则和策略，从而提升作为职业经理人的领导力、冲突管理能力。

课程对象：管理干部

课程时间：12 小时

1，冲突的来源

分析四种不同的社会风格

如何与四种风格的群体交流

人们对事物的认知差异来源

社会群体价值观的形成

价值观对冲突的影响

2，认识的偏见与冲突的形成

人们对事物的认识金字塔层级

对产品质量的认识层级

对团队建设的认识层级

对企业发展认识的层级

对国家管理的认识层级

看待冲突的不同观点

冲突的标准

从冲突到学习

建设性冲突

团队冲突的模型

冲突的过程

3，用情商沟通不同风格群体

正确认知情绪

情商五大要点

管理自己的情商

建立包容之心

沟通中的双高模型

利用幽默化解冲突

人类的心灵曲线

4，企业常见冲突的类型

管理层级的冲突

避免管理层级间的冲突

部门协作的冲突

避免部门之间的冲突

部门内部的团队冲突

避免部门成员之间的冲突

冲突案例分析

建立沟通渠道与模型