

## 冲突管理

### 课程收益

随着国民经济的蓬勃发展，整个社会中人与人，人与组织之间的冲突加剧，冲突太强烈影响身心健康和人际关系，没有冲突又没有生气，适当的建设性冲突又能产生危机感，压力感和创新力，必须寻找化解与转化的方法，本课程就是围绕这一话题而展开，从理论和实践的结合部入手，将深奥的理论通俗化，化腐朽为神奇--重在实战，简明扼要的向大家介绍实用的思路、方法和工具。通过有效的冲突管理可以把我们的工作效率提高 20% 以上可以把我们的工作成本降低 20-30% 本课程将帮助我们提高团队的沟通与冲突管理方法。

### 课程大纲：

#### 一、揭开冲突的面纱

##### 1. 前言

##### 2. 冲突是什么

##### 1. 冲突的层次

##### 2. 冲突的类型

##### 3. 冲突的作用

##### 4. 冲突的演变

#### 二、企业内部常见的冲突

1、个人与个人之间的冲突

2、个人与部门之间的冲突

3、部门与部门之间的冲突

三、冲突的原因与解决办法

1、常见冲突的 7 条主要原因

2、常见冲突的解决办法

1) 冲突管理的原则

2) 冲突管理的突破口

引发冲突的两条导火索

如何控制情绪

如何管理压力

如何进行有效沟通

如何改善人际关系

3、个人与个人之间冲突的预防与解决办法

- 案例 1—LX 企业员工冲突的预防与解决办法

- 案例 2—曹操如何利用个人之间的有益冲突来保卫合肥

- 案例 3—NT 集团个人之间冲突的预防与解决办法

- 结论

4、个人与部门之间冲突的预防与解决办法

- 案例 1—诸葛亮与周瑜之间冲突的预防与解决办法

- 案例 2—联想集团个人与部门之间冲突的预防与解决办法

- 案例 3—IBM 个人与部门之间冲突的预防与解决办法

- 结论

## 5、 部门与部门之间冲突的预防与解决办法

- 案例 1—任正非是怎样有效处理部门之间的冲突的

- 案例 2—华为技术是怎样有效处理部门之间的冲突的

- 案例 3—爱立信是怎样有效处理部门之间的冲突的

- 结论

冲突预防与解决模拟训练与点评

培训总结与答疑