

# 《跨部门沟通与合作中的冲突管理》课程介绍

## (两天版)

### 课程背景：

当别人让你失望时，一定还有介于逃避和争吵这两种极端行为之外的处理方法，这就是《冲突管理》要解决的问题。

该课程将帮助人们负起责任，不仅不会再解决冲突时产生新的问题，而且还能显著、持久地改善人际关系。学会处理冲突和对立，你就再也不会从无解的状态中失望、愤怒地离去。

当冲突管理成为员工的必备技能后，生产力和工作效率必然会提高。

### 课程大纲：

#### 单元一、冲突的定义

- 1、关于冲突的本质——来源和发展
- 2、解决冲突的目的和意义

#### 单元二、TKI™冲突模式

- 1、TKI™冲突模式的自我测评（现场测评及结果分析）
- 2、案例分析：《疯狂的一天》

3、五种冲突模式（竞争型、合作型、妥协型、回避型、顺应型）

4、TKI™冲突模式的黄金管理法则：情境+技巧

案例讨论：《创造价值，建立双赢的解决之道》

### **单元三、团队冲突管理**

1、建立你的团队 TKI™架构图

2、团队建设的五大障碍之“冲突篇”——在团队中建立冲突契约

冲突契约练习

3、TEE 团队有效性练习

### **单元四、跨部门冲突管理**

1、换位法（基于案例背景的课堂模拟演练）

2、需求与给予法（基于案例背景的课堂模拟演练）

3、Snow ball 雪球求助法

### **单元五、人际冲突管理**

1、让人疏离的四种沟通模式

✓ 诊断式

✓ 回避责任式

✓ 命令

✓ 应得

## 2、练习非暴力沟通的对话艺术

✓ 观察与事实描述代替评判

✓ 因需求和价值观产生的感受

✓ 需求探索

## 3、实战宝典：如何应对棘手的复杂问题（愤怒咆哮、沉默对抗）