

冲突管理

课程背景 curriculum background

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 curriculum earnings

- 1.理解冲突的基本理念；
- 2.掌握冲突的处理方法和步骤；
- 3.形成冲突的管理方案；
- 4.针对不同类型的冲突制定相应的处理模版；
- 5.在企业内外形成一个共赢或多赢的格局；
- 6.最大限度地降低冲突的负面作用，最大限度地发挥冲突的正面作用。

课程特色 curriculum specialist

① 课前调研，课后辅导，量身定做；② 案例经典丰富，工具实操；③ 会议指导法，建构式演绎互动；④ 幽默风趣，通俗易懂，寓教于乐。

课程对象 curriculum target

企业管理层

课程方法 curriculum methods

讲学互动、游戏体验；团队竞赛、实战答疑；小组研讨、心得分享；案例分析、促动技术。

课程大纲 curriculum introduction

前言：冲突无处不在

你的脑海里可能出现哪些词？

博弈：囚徒困境

第1单元：正确认识冲突

- 1.1冲突的定义
- 1.2冲突的特点
- 1.3冲突观念的演进
- 1.4冲突产生的原因
- 1.5冲突的类型与作用
- 1.6冲突的过程
- 案例分析
- 团队活动：T字拼图

第2单元：冲突的处理方法与管理

- 2.1冲突的处理方法以及适用情况
- 2.2冲突的处理步骤
- 2.3冲突的管理
 - (1) 思想工作
 - (2) 培养心理相容、
 - (3) 学习提高
 - (4) 和平共处
 - (5) 公平竞争
 - (6) 迅速解决冲突
 - (7) 运用权威
 - (8) 转移视线
 - (9) 回避矛盾

(10) 制订预警方案

(11) 引发有益冲突

(12) 沟通无极限

视频案例：从不到是

2.4冲突处理五种策略

妥协

迁就

竞争

回避

合作

测试：我的冲突处理类型

第3单元：内外共赢是一种选择

——共赢或多赢

——你赢我输

——你输我赢

——两败俱伤

第4单元：领导人如何处理冲突

4.1确定冲突是什么类型？

4.2确定冲突的原因是什么？

4.3确定用什么方法来处理冲突？

测试：Disc性格与冲突管理

视频案例：如何批评下属

4.4预测处理或没有处理冲突时各会带来什么样的后果？

4.5在冲突管理上，领导人应该怎么做？

团队活动：筑塔

行动计划