

Conflict Management

冲突管理

课程介绍：

本培训课程从认识冲突的两面性开始，了解创建与维持信任环境对避免与解决冲突的积极意义；通过学习托马斯·吉尔曼冲突风格模型和自我测评，了解如何倾听冲突，并通过同理心倾听了解和化解冲突；通过学习合作协议的六个步骤和关键性对话有效管理冲突。培训过程中广泛结合学员在职场遇到的各种冲突，并结合案例研讨，通过运用冲突管理技巧，有效地管理冲突。

课程目标：

- 正确认识冲突，创建与维持信任环境，得出双赢的解决方案；
- 学习如何避免政策驱动型冲突；
- 了解托马斯·吉尔曼五种冲突管理风格模型
- 了解如何倾听冲突，并通过同理心倾听了解和化解冲突；
- 学习合作协议的6个步骤，创建合作文化；
- 学习关键性对话模型，有效解决冲突；
- 通过案例研讨，有效掌握冲突管理技巧。

教学方法：

讲解、小组讨论、个人练习、模拟对话、案例研讨

培训时间：2天

时间	培训内容	培训方法及演练
第一天 上午	第一章：处理职场冲突 1,典型冲突流程 2,职场冲突及类型 3,冲突的三个原因 4,管理层在冲突管理中的角色 5,减少政策驱动型冲突	1, 开场介绍；通过系列问题启发大家对冲突的认知； 2, 介绍典型冲突流程； 3, 例举并共同列举职场冲突； 4, 介绍冲突的类型及三个原因； 5, 学员活动：职场冲突原因分析 6, 介绍管理层在职场冲突中的作用及创建信任环境的意义和方法； 7, 小组活动：冲突与管理者的作用 8, 介绍如何减少或避免政策驱动型冲突； 9, 学员活动：解决变革性冲突
第一天 下午	6,终止消极相互作用循环 7,用积极方式解决愤怒 8,冲突的七个阶段 9,管理职场冲突 第二章：冲突解决方案 1,了解冲突	1、介绍冲突的相互作用循环及如何消除负面循环； 2、介绍积极方式解决愤怒的四步方法； 3、介绍冲突的7个阶段及如何管理职场冲突； 4、学员活动：从负面到积极； 5、介绍如何了解冲突

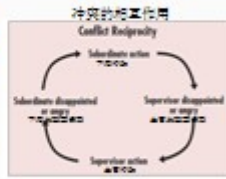


		2, 托马斯·吉尔曼五种冲突管理风格模型	6、介绍托马斯·基尔曼的五种冲突模式； 7、学员自我测评：我的冲突管理风格； 8、学员活动：基于个人冲突管理风格的思考与行动。
第二天	上午	3, 制定个人策略 4, 同理心倾听四步 5, 达成合作协议书六步骤 6, 创建合作文化	1, 第一天复习； 2, 介绍制定个人策略的方法； 3, 介绍同理心倾听四步；学员活动：同理心倾听； 4, 介绍达成合作协议的六个步骤； 5, 小组活动：六个步骤练习； 6, 介绍创建团队合作文化的意义。
第二天	下午	第三章：关键性对话 1, 关键性对话的定义 2, 关键性对话的意义 3, 关键性对话三步骤 4, 关键性对话模型 5, 案例探讨	1, 介绍关键性对话的概念和意义； 2, 介绍关键性对话的三个步骤； 3, 介绍关键性对话模型； 4, 案例研讨（分组演练及汇报）； 5, 课程回顾 6, 个人行动计划



相互作用的概念

- 相互作用指的是积极的行动如何带来积极的回应（积极相互作用）以及消极行动如何导致消极回应（消极相互作用）；
- 冲突通常表现为由一种消极事件引起的消极回应，是一种消极相互作用的恶性循环。

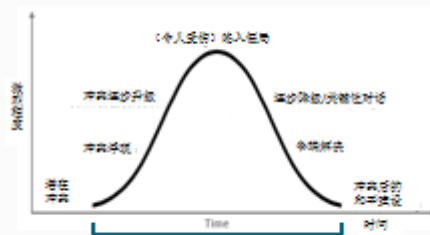


用积极的方式解决愤怒

- 第一步，什么也不说
- 第二步，找出你的需求
- 第三步，积极沟通
- 第四步，专注一项行动



冲突的7个阶段



从潜在冲突到冲突爆发和平缓阶段所花的时间，和冲突的严重性直接决定了需要使用的处理方式。

托马斯-基尔曼冲突风格模型

Thomas-Kilmann 冲突风格模型 (TKI)



达成合作协议的六个步骤



关键性对话三步骤



第二步：在关键性对话当中应该怎么做



关键性对话模型

