

《冲突管理 7 步法》课程大纲

课程概述：

冲突管理已成为现代企业管理中的一项不可或缺的能力，因为企业的各种冲突直接影响企业的绩效。冲突管理成功的关键是不出现输方，让冲突双方最终实现共赢。蒋巍巍认为，管理的过程实际上是一个避免冲突的过程，其中包括避免人与人之间、人与事之间、人与物之间、物与物之间的冲突。冲突管理的难点是没有预知性，并且是以隐形的方式伴随在管理行为中，冲突为企业或自身带来的影响让人不容小觑，冲突导致工作效率降低、人际关系变差、组织行为混乱、扰乱工作计划和日程安排、各项费用增加……等情况。《冲突管理七步法》课程从心里学角度入手，剖析根源，直击本质，用通俗易懂的案例直击导致冲突产生的 6 个根源，诠释 9 种解决冲突的方法，为处理不同原因产生冲突提供了行之有效的策略。通过本课程的学习能够及时有效的掌握冲突管理的工具，使学员能够在实际工作中让冲突迎刃而解。

课程时间：2 天

参加对象：企业各层级管理人员

授课老师：《冲突管理：化冲突为转机的 9 个步骤》书籍作者蒋巍巍先生

课程内容：

第 1 章 第一步：正确的认识冲突

- 🌈 冲突无处不在
- 🌈 冲突只能被化解，不能被消灭

- ✚ 冲突管理的难点与转机
- ✚ 冲突的两面性你知道吗
- ✚ 如果解决冲突的方法不当，后果不堪设想
- ✚ ◎案例讨论：比冲突更可怕的是找不到引发冲突的真正原因

第 2 章 第二步：分析冲突的来源和分类

- 个性差异：如何战胜另外一个自己
- 权利和地位：同一时间无法履行多重职责
- 价值观和原则：没有人比自己的更正确
- 争夺资源：在组织中“资源”永远是不够用的
- 逃离痛苦：人的本源行为的真实体现
- 追求快乐或打击报复：心理扭曲案例讲解
- 组织变革：在谁的地盘听谁的
- 情商差异：每个人有他的性格和脾气
- 信息不对称：不透明的信息谁人懂
- 如何有效的对冲突进行分类和分层
- 如何准确的判断冲突的来源
- ◎案例：区分冲突的方法和工具讨论

第 3 章 第三步：掌握冲突处理 9 法应对不同性格的个体

- 妥协法的运用原则及对象
- 回避法的运用原则及对象
- 平滑法的运用原则及对象

- 强迫法的运用原则及对象
- 滚雪球法的运用原则及对象
- 直接法的运用原则及对象
- 背后鞠躬法的运用原则及对象
- 延时法的运用原则及对象
- 转移法的运用原则及对象
- ◎案例讨论：对号入座，切勿乱坐

第 4 章 第四步：做好预警管理杜绝组织冲突

- 个体行为与组织行为预警案例讲解
- 个体利益与组织利益预警案例讲解
- 组织文化理念与个体价值观预警案例讲解
- 个体心态与工作状态预警案例讲解
- 个体压力与情绪管理不当预警案例讲解
- 管理流程无序预警
- 组织战略不明预警
- 组织无创新举措预警
- ◎案例：为什么“冲突”减少了？

第 5 章 第五步：做好外部管理避免客户冲突

- 冲突管理从客户关系开始
- 走好 6 步轻松处理客户冲突
- 解决客户冲突有 3 忌

- 如何快速找到矛盾对立面，平衡客户心理
- 化解客户冲突处理的 3 大原则
- 处理客户冲突的 10 个步骤
- 避免客户冲突的 5 个途径
- ◎案例：难缠的“投诉大王”又来了

第 6 章 第六步：做好向上管理预防向上冲突

- 向上管理的五步工作法
- 正确认识组织、上司、个人之见的关系
- 如何有效的汇报工作
- 如何用 5 位法正确处理上下级关系
- 如何从依赖走向互赖
- ◎案例：上司眼中的“三个代表”

第 7 章 第七步：化冲突为转机的 4 个支点

- 当冲突成为危机
- 冲突与机会的共同管理
- 支点一：如何短时间建立信任关系案例详解
- 支点二：如何彻底的将人和事从对方的内心分开案例详解
- 支点三：别让情绪控制你案例详解
- 支点四：案例详解
- 如何避免冲突进一步“升级”
- ◎案例讨论：如何在第一时间避免破坏性冲突发生