

有效冲突管理

Making Conflict Works



一、培训对象

管理者

二、培训天数

1天6课时

三、培训成果

学员将能够应用以下知识与技能：

- 识别冲突的级别
 - ✓ 诊断不同级别的冲突：资源冲突、目标冲突、个性冲突。
 - ✓ TKI 报告解读
 - ✓ 针对不同级别的冲突采取合适的应对措施。
- 应用合适的冲突解决策略
 - ✓ 了解协议框、柔道法则和社网图
 - ✓ 使用 ARIA 工具以面对冲突、分析和解决冲突。
 - ✓ 针对不同级别的冲突采取相应的处理策略。
 - ✓ 根据冲突的情形，区分冲突中三个不同的角色掌控（个人的、人际的、协调促进的），应用 ARIA 工具。
- 开发干系人策略

四、授课方式

互动讨论、实做实练、自我提升、案例导入、引导发现、讲授分析、视频播放、角色扮演总结提高、由浅入深，循序渐进，高效参与。

五、课程特色

★ 情景式训练

- 自我觉知：解决问题最有效的方式

-
- 3F 体验：Fact 事实、Feel 感觉、Focus 聚焦。采集学员问题，老师引导或学员演练，发现问题的症结所在。
 - 教练式沟通：SEA（Support 支持+Encouragement 鼓励+Asking 问责）

★ 3E 混合学习法

- Enjoy 乐享过程: 10%
- Experience 梳理经验: 20%
- Explore 探索实践: 70%

★ 多元工具应用

- Taylor Hartman, Roger Birkman：行为心理学
- Alex：管理微表情
- R. Edward Freeman：干系人理论®
- Jay Rothman：ARIA 咏叹调

六、培训内容

1. 什么是冲突

- 冲突定义
- 工作中的冲突(创造性冲突 Vs 破坏性冲突)
- 冲突迹象
- 冲突根源
- SEA1：描述一下您所遇到的冲突

2. 处理冲突的风格

- 应对冲突的风格
- 冲突模式(和解 Vs 协作 Vs 回避 Vs 强制)
- SEA2：托马斯-科尔曼冲突管理风格 TKI 测试
- 【活动】TKI 报告解读

3. 冲突的三个层次

- 资源 Vs 目标 Vs 个性
- 案例研究
- SEA3：冲突层次分析

4. 缘何冲突

- 位置性冲突：立场分析
- 价值观冲突：价值观判断
- 性格冲突：性格框架分析

5. 冲突解决方案

- 协议框
- 柔道法则

- 社网图

6. 运用 ARIA 流程：管理和解决冲突四步骤

- ARIA 介绍
- 运用 ARIA 的三种不同情形
- 个人 ARIA
- 人与人之间的 ARIA
- 第三方的 ARIA 的技巧
- SEA4：冲突的自我觉知

7. 建立 ROI 与 ARIA 的关联性

- ARIA 过程
- 着手解决冲突（资源 Vs 目标 Vs 个性）
- SEA5：运用 ARIA 解决冲突

9. 干系人分析

- 确定干系人
- 开发干系人策略
- SEA6：你的干系人分析
- 主要干系人之间的冲突

10. 课程复盘与行动计划

七、推荐书目

★有效冲突管理

程庭亮著，中国财政经济出版社

企业管理的技巧宝典，掌控人心的赢家手册



八、课程特色

- 案例丰富
- 场景模拟
- 模型构建
- 落地实操