

战国归来——冲突管理与协作解决沙盘

团队内部发展过程中必不可少的量化工具

讲师：黄普

【课程背景】

为什么团队中总有明和暗斗的现象？如何才能在组织中消灭冲突？怎样做才能把企业各类资源更好的整合，不让内耗现象出现？

所有这些问题都是人力资源部门经常面对的问题，有没有更好的解决办法呢？

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。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%的工作时间是花在解决冲突上，可见，如何有效化解冲突，是企业管理者不能回避、必须掌握的一项管理技能。

本课程通过对冲突的深度认知，以如何用正确管理手段，化解冲突的消极影响，激发建设性冲突，保持企业发展活力为主线，通过提升情绪管理和有效沟通等化解冲突的能力帮助企业管理者认识冲突根源，学习沟通技巧，提升管理能力，做一名优秀的管理者。

【课程收益】

- 建立对冲突的正确看法与认识
- 掌握管理和解决冲突的方法与技巧
- 有效提升沟通效能、减少不良冲突
- 化解冲突、强化管理，成为一名优秀的管理者

【课程特色】

采用新生代职场人最喜欢、最接纳的培训教学方式——情景沙盘，以情景模拟的过程和产生的相关数据为依据，以实际案例为基础，剖析企业及相关人员遇到的团队管理问题和还没有发现的问题。既让学员认知，又让学员敏行，从而掌握解决企业管理问题的核心理念和操之可行的方法与技巧。

【课程对象】

各类企、事业单位的各级人员

【课程时间】

1天（6小时）

【课程大纲】

一、为什么都说“没有完美的个人，只有优秀的团队”？——团队组建

- 1、将学员随机但有秩序地分成七个“国家”
- 2、每支队伍落实自己团队内部的各个角色和职能职责
- 3、各国展示风采

二、保障“本国”达成目标的硬件和软件都有什么？

- 1、培训师分发教具和宣布活动规则
- 2、各队确定目标、讨论对规则的理解
- 3、制定行动计划

三、沙盘实施推演的阶段

- 1、第一阶段休养生息：各国依照自己“国书”上的标注，通过投骰子的方式多次经营国力
- 2、第二阶段谋略天下：各国依仗自己的国力，通过谈判、结盟、刺杀、联姻等方式发展
- 3、第三阶段群雄逐鹿：各国运用战术计谋开展“武力”谋国

4、第四阶段一统江山：最后所剩的大国以排兵布阵的方式决出胜负

四、复盘回顾阶段

- 1、按照规则排出各国的统治关系
- 2、回顾四个阶段的各国的物理数据
- 3、各队代表发言总结本队得与失
- 4、培训师点评各队的优势与不足

五、分享总结阶段

1、正视冲突

- 冲突的概念
- 冲突的潜在因素分析
 - 认知差异 • 人格差异 • 目标差异 • 价值观差异 • 沟通不力
 - 资源分配不均 • 权与利的争夺 • 组织变革

➤ 冲突的不同种类及对企业的影

➤ 冲突管理失当带来的损失

2、冲突中的沟通

- 沟通是管理者必备技能
- 有效沟通的实质与方式
- 冲突沟通之如何精确表达
 - 如何批评 • 如何下达工作任务 • 如何进行解释
- 冲突沟通之如何设身处地的倾听
- 冲突沟通之如何运用非语言沟通
- 冲突沟通之如何进行跨部门沟通

3、管理和解决冲突

- 冲突管理的七大原则
 - 目标原则 • 双赢原则 • 公平原则 • 信任原则
 - 同理原则 • 坚持原则 • 控制情绪
- 冲突管理的十大步骤
 - 发现问题 • 控制情绪 • 冷静分析 • 制作管理表 • 关注目标
 - 表达情感 • 折中调和 • 分析现状 • 达成共识 • 落实行动

4、做一名优秀的冲突管理者

- 认清自己处理冲突的风格
- 谨慎选择准备处理的冲突问题
- 正确评估冲突当事人
- 分析冲突原因和根源
 - 沟通差异导致的冲突 • 立场差异导致的冲突 • 个性特征导致的冲突
- 选择合适的处理方法