

3D 领导力：有效解决冲突精要

3D Leadership: Resolving Workplace Conflict

课程进行方式：课前调研、训前学员访谈、翻转课堂教学与配套工具刻意练习、课后线上知识点测试、配套线上课程碎片化复习、在线辅导与即时答疑、课后作业及学习日志跟踪与反馈

课程编号：LJ-NT-07 （可根据企业实际情况定制化调整）

目前的商业环境迫使企业必须提高生产力和质量，缩短产品研发生产周期时间并降低成本。这些挑战产生的副作用便是冲突，这很不幸，但是无法避免。尽管通过冲突可以导致新的发现，例如新想法和创新性突破，但是如果让冲突升级，就可能破坏重要的工作关系。

本课程向领导者讲述如何发现冲突升级的迹象，并采取适当的技巧，尽可能地将破坏降至最低。领导者还将了解冲突给组织造成的真正影响，学习两种解决策略，并且通过刻意练习工具有效练习解决冲突过程中需要使用的领导力技巧。

你是否遇到以下问题？

- 因为组织领导者未能提前发现冲突升级迹象，而导致冲突升级？
- 当冲突影响生产率、员工士气或服务质量时，组织领导者不知道如何有效处理？
- 当冲突双方情绪激动时，组织领导者是否拥有进行有效调解的技巧？

- 组织领导者是否能够帮助员工承担在冲突中应负的责任？

课程收益

本课程将帮助管理者：

- 降低工作场所冲突对于个人、团队和企业产生的负面影响。
- 有效解决工作冲突，提高团队生产力、效率、员工士气和服务质量。
- 帮助他人承担在解决冲突中应负的责任。
- 在组织内有效培养相互信任和尊重的文化。

课程大纲

| 单元 | 内容概要 |
|------------|--|
| 你的选择 | <ul style="list-style-type: none"> ●讲师介绍课程内容、目标和日程安排。 ●讲师通过提问引导的方式系统讲解冲突的定义。 ●讲师组织学员讨论职场冲突造成的显性和隐性损失。 ●讲师视频演示冲突升级的情形，帮助学员辨认冲突升级的行为迹象，系统了解解决冲突的几个有效策略。 ●通过分组讨论，根据冲突调节技巧，找出适合使用其中一种技巧的冲突情境。 |
| 解决冲突中的沟通技巧 | <ul style="list-style-type: none"> ●讲师引导学员简短讨论在冲突情境中的个人自然需要。 ●讲师系统介绍可以满足冲突中个人自然需要的《沟通基本准则》的作用。 ●学员观看录像中的领导者利用《沟通基本准则》来化解与同事发生冲突的员工 |

| | |
|-----------------|--|
| | <p>的情绪，满足其个人自然需要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 讲师引导学员讨论“互动原则”如何帮助领导者满足员工在冲突讨论中的实际业务需要。 ● 讲师引导学员讨论如何通过提出有效的开放性问题来加强员工对解决冲突的参与和承诺。 |
| 应用所学 | <ul style="list-style-type: none"> ● 通过技巧刻意练习活动，帮助学员熟练使用《有效解决工作冲突-谈话准备计划表》，并且小组练习解决冲突中满足个人自然需求与实际业务需求的领导力技巧。 |
| 冲突发展阶段 | <ul style="list-style-type: none"> ● 讲师系统讲解冲突的演变发展阶段，并且通过提问引导的方式，帮助学员体会在不同阶段中，使用合适的解决策略。 |
| 解决方法最佳实践 | <ul style="list-style-type: none"> ● 实践 1：学员应用调节技巧“指导”进行两次技巧演练。 ● 实践 2：学员观看教学视频，重点观察人们的情绪和行为，小组讨论如何缓和激动情绪，正常进行讨论。学员使用调解技巧进行两次技巧练习。 |
| 课程总结 | <ul style="list-style-type: none"> ● 学员反思自己在课程中的体验，回答《学员手册》中的一系列问题，并且就如何在工作中应用新掌握的技巧制定一份详尽的刻意练习行动计划。 |

培养能力：

冲突管理

沟通引导

学员课程资料包:

《学员手册》

《学习日志》

《有效解决工作冲突-谈话准备计划表》

《有效解决工作冲突-工具提醒卡》

《关键知识点测试包》

相关课程:

《跨部门协作与沟通精要》

《信任建立与维护精要》

《非职权影响力提升精要》

《辅导与发展他人精要》