

3D 领导力：走出冲突精要

3D Leadership: Navigating Beyond Conflict

课程进行方式：课前调研、训前学员访谈、训前发送学员课前作业、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。

课程编号：LJ-NT-36（可根据企业实际情况定制化调整）

在工作中人与人之间的不同既能够催生巨大的创造力和创新，也可能产生误解，进而引起不和。如果不解决的话，最终可能导致争端。组织里的员工需要知道如何有效走出冲突，以避免发生伤害。

在本课程中，员工将学习如何识别冲突的警告信号，并采取行动防止事态升级，或一旦事态升级的话如何解决冲突。这让他们能够及时缓解负面影响，进而减少冲突成本，提升业绩。

您是否遇到以下问题？

- 员工之间的冲突无人解决？
- 将宝贵的管理资源用于解决个人贡献者的冲突？
- 冲突影响团队和工作小组的效率和士气？
- 冲突解决不恰当或无果而终？

课程目标

通过本课程，将帮助学员：

- 减少他们和企业的冲突成本。
- 通过促进信任、互相尊重和协作的文化将冲突降至最低或阻止冲突。
- 选择恰当语言和行动，防止可能产生损害的情况发生，使之朝着发现新途径的方向发展。
- 冲突警告信号发生时，克服障碍，积极采取行动。
- 成功计划和开展解决冲突的讨论。

课程大纲

单元	内容概要
开场 冲突的定义与意义	<ul style="list-style-type: none">● 大组一起举出工作中常见冲突情境，透过角色扮演与互动，换位思考并自省，如果再有一次机会，将会如何处理，可能会有什么不同结果？现在你该怎么做？● 定义“冲突”，介绍课程结构与课纲，引导学员分析实际工作中冲突发生的原因、利弊、损益，以及对个人、团队与组织的影响。● 讲解冲突演变的三大阶段差异、不合、争执，一起讨论其间差异。
预防冲突恶化	<ul style="list-style-type: none">● 分组讨论并举出发现冲突迹象时，可能有哪三大障碍（原因）阻止人们积极采取行动。● 简要复习“基本准则”并讲解如何藉由建立信任、相互尊重及互助合作的组织文化，来减少或预防冲突产生。● 学员完成一项“自我测验”，理解他们面对与处理冲突时运用基本准则的

	<p>强项和弱点，同时找出日后可以进一步发展的地方。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●解释“分岔路口”对起冲突那一刻所作的决定至关重要，因为结果将导致不是化解纷争就是激化冲突。学员也讨论哪些是会更加恶化情境的煽动性言语和行为。 ●进行角色扮演的练习，实时运用所学技巧来应对冲突，讲师点评与总结。
解决冲突的策略与工具	<ul style="list-style-type: none"> ●讲解如何进行冲突的分析与判断，以及解决纷争的基本要领与技巧：解决问题、坚持立场或是妥协退让，并区辨三者之间的异同。 ●简要复习互动过程与沟通技巧，除了前述“基本准则”外，更强调“沟通守则”以及“推展讨论的程序技巧”，同时扼要说明“讨论计划表”(DP) 的应用。 ●播放一段教学影带，示范如何运用互动过程与沟通技巧以有效解决冲突。
应用所学综合技巧演练	<ul style="list-style-type: none"> ●讲师澄清综合演练目的与效益，以建立学员自信心。带领学员复习“讨论计划表”以在事前做好充分准备。学员展开互动练习及点评环节。最后，讲师做总结观察、做最后点评。
移除路障设定下一站	<ul style="list-style-type: none"> ●讲师引领学员练习判断运用哪个行动步骤来远离冲突、改善人际关系和建立信任。
总结与行动计划	<ul style="list-style-type: none"> ●复习今日所学重点以及各项工具与技巧。带领学员完成自己的“行动计划”，分组进行相互分享与反馈，并与大家分享。

培养能力：

冲突管理

建立策略性工作关系

沟通引导

学员课程资料包：

《学员手册》

《工作提醒卡》

《刻意练习工具包》

《关键知识点测试包》

相关课程/服务：

课程：《有影响力的沟通精要》

课程：《解决工作冲突精要》