

《因人而异的管理——员工问题与冲突应对》

主讲：张焯

【课程背景】

本课程将帮助管理者全面理解管理风格与员工成熟度之间的关系，即管理者的管理方式应与员工的成熟程度相适应，随着员工日渐成熟，管理者应根据成熟度变化情况，灵活选用正确的管理方式，帮助员工快速成长，激发员工内动力，打造高绩效团队。

【课程收益】

- 了解员工绩效准备度影响因素及四类常见准备度状态，区分关键人群的绩效准备度差异；
- 了解构成管理风格的两类行为，明确四种不同管理风格的行为特点及优缺点；
- 通过因人而异的管理模型，理解绩效准备度与管理风格的匹配策略与选择依据；
- 在任务分配、跟进、辅导与激励等方面，掌握不同人群的差异化管理方式；
- 洞察 12 种常见员工管理难题的深层次原因，掌握问题与冲突处理策略。

【课程特色】

- 丰富互联网大厂管理实战经验与案例分享，提供落地实操工具，分步骤详细讲解；
- 超多互动与情境演练，激发学员主动参与及思考，促进知识的学习与内化，课堂气氛活跃。

【课程对象】 本课程适用于企业各层级管理者

【课程时长】 1 天（6 小时/天）

【课程大纲】

导入 员工管理遇到的问题或挑战

第一单元 因人而异的管理构成

1. 案例分析：气愤的张经理
2. 因人而异的管理两大构成因素
3. 因素一：员工绩效准备度
 - 1) 员工绩效准备度影响因素
 - ① 能力：知识、技能、经验
 - ② 意愿：动机、承诺、信心
 - 2) 各影响因素管理需求分析
 - 3) 常见四种绩效准备度状态
 - 4) 练习：分析团队成员绩效准备度
4. 因素二：领导管理风格
 - 1) 构成管理风格的两类行为
 - ① 工作行为
 - ② 关系行为
 - 2) 常见四种管理风格
 - 3) 常见四种管理风格优缺点分析

第二单元 因人而异的管理策略

1. 绩效准备度与管理风格匹配策略
 - 1) 四类绩效准备度对应的管理风格
 - 2) 案例分析：给张经理的优化建议

- 3) 练习：管理风格选择
2. 不同绩效准备度员工的管理策略
 - 1) 任务委派策略
 - 2) 任务跟进策略
 - 3) 辅导激励策略
 - 4) 演练：为团队成员匹配管理风格
3. 复盘：管理风格自我觉察及改进计划制定

第三单元 问题员工及常见冲突

1. 员工爱抱怨或总是找借口
2. 员工得过且过或不思进取
3. 员工明明能力一般却自视甚高
4. 员工缺少目标感，不积极不主动
5. 员工不愿意承担高目标或挑战性任务
6. 员工过于注重个人利益缺少大局观
7. 员工总是马虎大意，经常细节出错
8. 明明给员工辅导过，却还是会做错
9. 好心指导员工，但对方却不领情
10. 新人缺少经验，却还坚持己见
11. 新员工很勤奋，但不爱沟通
12. 员工总是报喜不报忧

课程重点回顾与答疑