

《团队冲突管理》

主讲：孙倩老师

【课程背景】

我们大多数人所处的环境都不是桃花源，在一个团队中，冲突可以说或多或少都存在。通常情况下，团队的冲突包括任务冲突和关系冲突两种。任务冲突的存在可以说或多或少促进了组织团队的发展，而关系冲突则对组织发展起着阻碍作用。而像任务冲突这样对组织起着促进作用的冲突，我们往往将之称为建设性冲突；反之，对组织起阻碍作用的便是破坏性冲突。

如何减少冲突、疏导冲突、化解冲突，是做为团队领导者的必修课，也是打造高绩效团队的关键。

【课程收益】

1. 理解团队冲突的本质
2. 学会正确处理团队冲突
3. 掌握处理冲突的技术与方法
4. 当堂就能对工作场景中的冲突给出解决方案

【课程对象】

企业所有管理人员

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程方式】

讲师，风趣幽默；逻辑，环环相扣；案例，情境带入；工具，毫无保留

【课程特色】

案例分析 + 实战方法 + 角色扮演 + 提问互动 + 分组讨论 + 精彩点评 + 课堂练习

【课程大纲】

一、什么是团队冲突管理？

1. 广义的概念

- 1) 什么是团队
- 2) 什么是冲突
- 3) 如何进行管理

互动：什么是团队冲突？

案例：一场办公室战役

2. 团队冲突的分类

- 1) 团队建设性冲突——性质、结果、特点
- 2) 团队破坏性冲突——性质、结果、特点

互动：建设性冲突与破坏性冲突的区别？

3. 团队冲突的本质

- 1) 个性兴趣、利益差异
- 2) 相互博弈、两败俱伤
- 3) 资源待遇、你争我夺
- 4) 缺乏了解、片面主观
- 5) 职责不清、相互推诿
- 6) 对问题有不同的看法

互动：你之前的冲突都因为什么？

二、团队冲突对团队绩效的关系

1. 团队冲突的作用

- 1) 积极作用有哪些
- 2) 消极作用有哪些

案例：一场积极的冲突

2. 团队冲突与团队绩效的关系

三、团队冲突解决的方式方法

1. 解决方式的分类

- 1) 竞争式
- 2) 回避式
- 3) 合作式
- 4) 迁就式
- 5) 妥协式

合作案例：阿里巴巴 18 罗汉

竞争案例：唐僧的团队

妥协案例：华为的灰度

迁就和回避案例：六尺巷的故事

2. 团队冲突解决思路

- 1) 冲突描述方法
- 2) 冲突分析方法
- 3) 冲突解决措施
- 4) 个人感悟方式

小组练习：日常工作中的典型冲突事件，围绕解决思路，列出解决措施

3. 5 种方式适用场景

4. 团队冲突解决的方法

- 1) 问题解决导向法
- 2) 立场与需求分析法
- 3) 百文精品解决法

课堂作业：请你选出自己平时工作过程中比较典型的冲突事件，按照如下格式进行案例总结分析（案例描述；原因分析；改进措施；个人感悟）

注：讲师当堂进行点评

课程总结