

# 《不吵不闹，轻松搞定冲突》

## 冲突沟通：化解职场矛盾，实现良性解决

主讲：赵燕老师

### 【课程背景】

职场中矛盾与冲突无处不在，上下级认知分歧、平级协作摩擦、跨部门利益冲突等问题频发，若处理不当，会激化矛盾、加剧内耗、破坏团队氛围，甚至影响工作推进与企业发展。但多数职场人面对冲突时，要么回避退让、任由矛盾发酵，要么情绪化对抗、让冲突升级，要么生硬处理、留下沟通隐患，缺乏系统化的冲突沟通技巧和良性解决思路。冲突沟通从来不是“争输赢、论对错”，而是**洞察根源、理性沟通、共情化解、达成共识**的能力。本课程聚焦职场各类核心冲突场景，拆解冲突化解的底层逻辑、落地方法与实操技巧，搭配实战模型、工具与场景演练，让学员从“怕冲突、躲冲突、乱处理”转变为“敢面对、会沟通、善化解”，实现职场矛盾的良性解决，打造和谐高效的工作氛围。

### 【课程收益】

掌握**职场冲突沟通的核心模型**，精准洞察冲突根源，避免矛盾激化与二次升级  
学会不同职场冲突场景的化解方法，实现上下级、平级、跨部门矛盾的良性解决  
掌握**3套冲突沟通实用工具**，快速落地到冲突处理中，提升沟通化解效率  
能做到理性面对冲突、共情理解对方，在解决矛盾的同时维护良好的职场关系  
通过场景化演练，将冲突沟通技巧转化为实操能力，适配各类职场冲突场景，建立“理性面对、共情沟通、聚焦问题、达成共赢”的冲突沟通思维，提升职场沟通软实力

### 【课程对象】

企业各岗位基层员工、中层管理者、团队负责人，需高频处理职场沟通矛盾的全体职场人

### 【课程时间】

1天（6小时/天）

### 【课程大纲】

#### 一、认知重塑：职场冲突，不可怕也不用躲，关键是会化解

##### 1. 职场冲突的6大核心痛点：

- ① 躲：面对冲突刻意回避，任由矛盾发酵，小问题演变成大纠纷
- ② 慌：遇到冲突手足无措，不知如何开口，陷入沟通被动
- ③ 吵：情绪化对抗，争输赢论对错，让冲突快速升级
- ④ 僵：沟通陷入僵局，各执一词互不相让，问题无法推进
- ⑤ 怨：冲突处理后心存芥蒂，互相抱怨，破坏职场关系与团队氛围
- ⑥ 留：处理方式简单生硬，留下沟通隐患，导致冲突反复出现

案例：某团队因平级协作摩擦回避处理，最终导致工作延误；某中层因情绪化处理下属矛盾，让员工心生抵触，团队凝聚力大幅下降

## 2. 职场冲突的核心认知：冲突是常态，未必是坏事，关键在处理方式

- ① 良性冲突：能暴露问题、促进思考、推动优化，是团队进步的契机
- ② 恶性冲突：激化矛盾、加剧内耗、破坏关系，是工作推进的阻碍
- ③ 冲突沟通的核心逻辑：洞察根源→理性沟通→共情化解→聚焦问题→达成共识

识

## 3. 职场冲突沟通的核心模型：

模型：GROW 冲突根源分析模型、BKAT 冲突化解模型、非暴力沟通模型

讨论：结合自身工作，分享一次职场冲突处理失败/成功的经历，分析核心原因在哪？

## 二、洞察根源：找准冲突本质，不盲目沟通，从根源破解问题

### 1. 职场冲突根源分析的核心原则：跳出表面、聚焦本质、换位思考、客观分析

- ① 避开分析误区：只看表面现象、主观臆断、归咎于人、忽视核心诉求
- ② 核心关键：职场冲突的本质往往不是“事”，而是需求偏差、认知分歧、利益冲突、情绪对立

突、情绪对立

### 2. 职场常见冲突类型及根源：精准定位问题核心

- ① 上下级冲突：指令理解偏差、期望不符、考核分歧、沟通方式不当
- ② 平级冲突：协作摩擦、责任推诿、资源争夺、性格不合
- ③ 跨部门冲突：目标分歧、利益冲突、权责模糊、沟通脱节

### 3. 冲突根源分析的核心方法：

- ① GROW 模型：

明确冲突场景 (Goal) → 梳理当前矛盾 (Reality) → 挖掘核心原因 (Options) → 聚焦解决方向 (Will)

- ② 5W1H 分析法：

从何人 (Who)、何时 (When)、何地 (Where)、何事 (What)、为何 (Why)、如何发生 (How) 6 个维度，客观梳理冲突全貌，找准根源

工具：职场冲突根源分析表，实现冲突问题的系统化、客观化梳理

演练：针对一个具体的职场冲突场景（上下级/平级/跨部门），运用模型完成根源分析，找准核心问题

## 三、基础心法：冲突沟通的底层逻辑，先稳情绪，再解问题

### 1. 冲突沟通的核心心态：

- ① 理性平和：控制自身情绪，不被愤怒、委屈等负面情绪主导，做到冷静沟通
- ② 共情理解：站在对方角度思考问题，理解其情绪与核心诉求，而非单纯指责

- ③ 聚焦问题：抛开个人情绪与偏见，始终围绕“解决问题”展开沟通，不纠结过往
- ④ 放下输赢：冲突沟通的目标是“解决问题、维护关系”，而非“争输赢、论对错”

## 2. 自身情绪的管控技巧：冲突中不被情绪牵着走

① 情绪暂停法：感到情绪激动时，及时喊停，给自己 3-5 分钟冷静时间，避免脱口而出伤人

② 深呼吸调节法：通过腹式深呼吸平复情绪，让大脑回归理性思考

③ 视角转换法：从“受害者”视角转换为“问题解决者”视角，聚焦如何解决问题

**演练：模拟面对职场冲突的情绪刺激场景，运用技巧完成自身情绪管控**

## 3. 对方情绪的疏导技巧：先处理情绪，再处理事情

① 耐心倾听：让对方充分表达情绪与想法，不随意打断，给予其情绪宣泄的空间

② 共情认可：用“我理解你的感受”“换作是我，我也会有这样的情绪”等话语，认可对方的情绪，拉近沟通距离

③ 正向引导：待对方情绪平复后，引导其从“情绪表达”转向“问题探讨”

④ 核心口诀：先倾听、再共情、后引导，情绪不稳，不谈问题

## 四、核心方法：冲突化解的实操技巧，高效沟通，达成共识

### 1. 职场冲突化解的核心方法：BKAT 冲突化解模型

① 破冰沟通 Break：打破情绪对立，建立沟通基础，让对方愿意坐下来沟通

② 核心诉求 Know：挖掘对方的真实核心诉求，找到冲突的利益关键点

③ 方案探讨 Analyze：围绕核心问题，双方共同探讨解决方案，不搞单向决定

④ 共识达成 Target：确定双方都能接受的解决方案，明确执行要求与后续配合

**工具：BKAT 冲突化解沟通表，引导沟通流程，确保不偏离核心**

### 2. 非暴力沟通：冲突沟通的黄金法则，用温和的方式化解矛盾

① 非暴力沟通四步法：观察事实→表达感受→说出需求→提出请求

② 避开暴力沟通：不评判、不指责、不抱怨、不贴标签，用“我”陈述代替“你”指责

③ 例：不说“你总是拖延，影响工作进度”，而说“这次工作你比约定时间晚了 3 天完成，我感到很着急，因为团队需要这个结果推进后续工作，希望你下次能按时完成”

**演练：针对职场冲突场景，运用非暴力沟通四步法完成沟通表达，避免矛盾升级**

### 3. 不同职场冲突场景的专属化解技巧

① 上下级冲突：

下属对上级：先尊重认可，再客观陈述事实，最后提出自身诉求与解决方案

上级对下属：先共情理解，再指出核心问题，最后共同探讨改进方案，给予鼓励

② 平级冲突：先放下偏见，再坦诚沟通，聚焦协作目标，寻求折中方案，做到互相让步

③ 跨部门冲突：先回归整体目标，再梳理各自核心诉求，明确权责与利益，实现互利共赢

## 五、场景落地：各类职场冲突的化解实操，针对性破解问题

### 1. 指令分歧型冲突（上下级）：上级的安排与下属的认知/能力不符

◦ 化解技巧：上级先说明安排的底层逻辑与目标，下属坦诚表达自身困难与诉求，双方共同调整方案，做到“目标统一、方案可行”

**2. 责任推诿型冲突（平级/跨部门）：工作衔接中互相推卸责任，导致问题无人解决**

◦ 化解技巧：先梳理工作流程与权责边界，用事实说话明确责任，再聚焦问题解决，制定补位方案，避免互相指责

### 3. 资源争夺型冲突（平级/跨部门）：对共同资源的分配产生分歧，互不相让

◦ 化解技巧：由上级统筹或双方协商，根据工作重要性、紧急性分配资源，或建立资源互换/共享机制，实现资源优化配置

### 4. 沟通误解型冲突（全场景）：因表达模糊、信息偏差导致的误解与矛盾

◦ 化解技巧：先澄清事实，还原沟通场景，消除误解，再重新精准表达，明确双方认知，避免后续再出现偏差

### 5. 利益冲突型冲突（跨部门）：各部门因自身利益诉求与整体利益产生分歧

◦ 化解技巧：先回归企业整体目标，拆解各部门利益与整体目标的关联，再寻求利益平衡点，制定共赢方案，做到部门利益与整体利益统一

**案例：针对各类冲突场景的真实案例，拆解化解思路与实操方法，提炼可复用的技巧**

## 六、后续跟进：冲突化解后的闭环管理，避免矛盾反复，维护良好关系

### 1. 冲突化解后的核心动作：明确方案+落地执行+及时跟进+正向反馈

◦ 避开跟进误区：达成共识后无跟进、方案执行不到位、忽视对方感受、不总结经验

### 2. 解决方案的落地跟进：确保问题真正解决

① 明确执行细节：将达成的共识转化为具体的执行方案，明确责任人、执行时限、考核标准

② 及时同步进度：方案执行过程中，双方定期同步进度，及时发现并解决新的问题

③ 确认问题解决：待方案执行完毕后，双方确认冲突问题是否真正解决，不留尾巴

### 3. 职场关系的修复与维护：化解矛盾，更要维护关系

① 主动示好：通过日常沟通、工作配合等方式，主动修复职场关系，消除冲突带来的隔阂

② 正向肯定：对对方在冲突化解与方案执行中的配合与付出，给予及时的肯定与感谢

③ 建立信任：后续工作中，做到言出必行、坦诚沟通，重新建立并强化彼此的信任

### 4. 经验总结与优化：避免同类冲突再次发生

① 针对本次冲突，总结问题根源与化解经验，形成个人的冲突处理技巧

② 优化工作流程：针对因流程漏洞、权责模糊导致的冲突，推动优化工作流程，明确权责边界，从制度上避免同类冲突反复出现

工具：职场冲突化解闭环管理表，实现方案跟进、关系维护、经验总结的系统化管理

## 七、场景化实战：职场冲突沟通全场景演练，让方法落地见效

### 1. 职场冲突核心场景全流程演练

演练场景：下属对上级的指令安排有异议、平级之间因责任推诿产生矛盾、跨部门因资源争夺发生冲突、因沟通误解导致的上下级摩擦

分组 PK：以小组为单位，分别扮演冲突双方，运用课程所学的模型、工具与技巧，完成从情绪管控、根源分析到沟通化解、达成共识的全流程演练，讲师全程指导

现场点评：针对演练情况，指出问题并给出优化建议，强化方法落地，纠正沟通误区，提升实操能力

### 2. 真实案例解析：职场冲突化解成功/失败案例双向拆解

成功案例：优秀职场人通过理性沟通、共情化解，成功解决职场冲突，既解决了问题，又维护了良好的职场关系

失败案例：剖析职场人因情绪化处理、盲目沟通导致冲突升级的核心原因，总结避坑要点

### 3. 冲突沟通常见难题答疑：解决学员实际职场困惑

针对学员提出的“遇到强势的沟通对象如何化解冲突”“跨部门冲突无人统筹如何推进”“冲突化解后对方心存芥蒂如何修复”等问题，现场拆解并给出落地方法

汇总职场冲突沟通高频问题，形成《职场冲突沟通化解避坑指南》

## 八、课程总结与行动规划

### 1. 核心知识点复盘：

快速梳理 GROW 根源分析、BKAT 冲突化解、非暴力沟通三大核心模型，以及情绪管控、场景化解、闭环管理等核心技巧

## 2. 个人行动规划：

① 梳理当前自身面临的职场冲突问题，运用课程方法完成根源分析并制定化解方案

② 针对过往处理不当的冲突，主动沟通修复职场关系，消除沟通隐患

③ 建立个人《职场冲突处理记录表》，记录冲突场景、化解方法、经验总结，持续提升冲突沟通能力

## 3. 落地成果：

每位学员带走**职场冲突沟通工具包（电子版）** + 避坑指南+根源分析表+BKAT沟通表+闭环管理表+非暴力沟通话术模板