

《职场冲突与冲突管理》课程纲要

【课程背景】

客观世界及思维领域，到处存在矛盾出现。人们在改造客观世界的过程中，确立的各种不同的目标最后实现的程度与目标不同而产生冲突。工作中我们经常要面对：

- 团队之间不配合，互相推诿
- 工作效率不高，单个沟通无效
- 工作任务分解受阻，团队成员拈轻怕重
- KPI 无法落地，团队成员不积极
- 团队成员关系紧张，沟通充满火药味
- 领导没有权威，只能用制度说话
- 心情主导事情，消极情绪无处不在

这是冲突管理失控造成的问题，作为管理者要面对冲突，能够了解冲突的特征和类型才能有效管理团队，否者将会面临小问题不发现——养虎为患，大冲突不预防引来群体性事件。

《职场冲突与冲突管理》从团队的基本定义出发，从人际关系的基本特点为根源，剖析冲突的类型和处理应对，让学员深度了解冲突，从而认知冲突的消极面和积极面，能够根据不同场景实施管理技巧，让学员在情境中学习，给出针对性的管理工具，让学员认知性格的差异性和情绪管理技巧，让学员能正面冲突，有效使用冲突。

该课程经开发后获得多家机构和企业的引入，课程中使用大量的工作场景

建构，搭建多种职场模型，用实际案例、用工作流程模型，让学员开悟、醒悟，随课程配备管理模型工具，学即可得，便于复盘，便于应用。

【课程收益】

1. 掌握团队的凝聚力的实际内涵
2. 掌握冲突的类型和应对
3. 认知团队成员性格的差异性
4. 提升绩效谈话能力
5. 提升会议协调能力
6. 提升谈判能力
7. 提升团队文化建设能力

【课程时间】

6小时/1天

【课程特色】

体系化的理论知识 + 丰富的实战案例 + 工作场景模拟 + 拿来即用的管理工具

【课程对象】

1. 中高层管理者
2. 技术转型干部
3. 储备干部

【课程讲师】 杨泽老师

【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4 纸

【课程大纲】

1.团队与人际关系

1.1 团队与团队精神

1.1.1 团队组成要素

1.1.2 团队中的 8 种角色

1.1.3 团队需要什么样的人

1.1.4 高效团队的特征

1.2 人际关系与自我认知

1.2.1 人际关系与人际关系特点

1.2.2 弗洛伊德冰山理论

视频播放：主题研讨

1.2.3 马斯洛需求模型与人际关系

1.2.4 职场关系模型

2. 认知冲突

2.1 冲突的定义

2.2 冲突的类型

2.3 冲突产生的原因

视频播放：主题研讨分析

2.4 冲突观念的演变

2.5 冲突的影响

2.6 冲突与群体绩效

情景分析：Andy 为什么不开心

3.0 认知性格和情绪

3.1 DISC 性格和应用

3.1.1 DISC 概述

3.1.2 D 型性格特征和沟通

3.1.3 I 型性格特征和沟通

3.1.4 S 型性格特征和沟通

3.1.5 C 型性格特征和沟通

3.1.6 C 型性格特征和沟通

3.2 情绪和情绪管理

3.2.1 认知情绪

知识实验：认知表情

3.2.2 情绪类型

3.2.3 情绪影响

3.2.4 沟通的情绪 ABC 理论应用

3.2.5 情绪管理 4A 法则

3.2.6 直面冲突的 WWW 谈话法

知识实验：情景案例分析

4.0 谈判技巧与实操

4.1 叙述的技巧

4.2 倾听的技巧

4.3 提问的技巧

4.4 回答的技巧

4.5 辩论的技巧

4.6 说服的技巧

4.7 开会的技巧

4.8 绩效谈话情景实操

4.9 团队文化营造