

冲突管理技术

课程背景：

培训目标：

管理者在团队建设与管理过程中，不可避免地会遇到员工的各类互相抵制、冲突的问题。无论是隐形的抵制、对抗，还是显性的冲突，都耽误的工作，损害了团队与企业的利益。同时，各类冲突也会导致团队文化的扭曲，甚至导致人才的流失。解决各类冲突，是管理者必须的技能。

《冲突管理技术》课程，分析了冲突的表现和原因，提出了预防冲突的方法，并解析介绍八种冲突表现的管理策略。是实用的团队管理分项技术，是保障团队合作与执行的实用技术。管理者能够根据企业中发生的冲突现象，以课程教授的方法，有效管理与消弥冲突。

学员收获：

- 1.掌握团队人际关系中，各类不正常现象的原因与表现。能够 - 防患于未然
- 2.更加重视管理优化，重视沟通。具有更为敏感的人际关系观察能力
- 3.提升敢于管理的信心，也丰富了善于管理的能力 - 有效应对各类人际冲突

课程定位：

- 1.排序定位。MPT - 管理者素养、团队建设、工作卓越中。团队建设模块后部。
- 2.深度定位。MTP 系统训练中，涉及人际心理、行为分析 - 系统性强、难度较深
- 3.学员定位。中大型企事业，管理体系较健全，一年以上职位经历中高层；老板

课程特色：

- 1.分析原因与预防结合。课程分析了引发冲突的四种原因。并针对这些原因，提出了预防冲突的策略。课程以：利用低级冲突，防止低级冲突发酵升级的思想。提出了：将低级冲突引导为良性竞争，从而化解低级冲突升级的根基。这属团队管理的系统思维，是领导者思维。
- 2.详细介绍对冲突管理。对分析的每一种高级冲突现象，都指出了表现模型，提出了化解与管理策略。使学员能够准确把握管理者的姿态，掌握有效管理各类冲突的技术。从而保障了团队文化和执行力。
- 3.生动活跃的工具应用。课程在分析冲突原理时，使用大量图片与模型，易于学员理解；在介绍应对每项冲突策略中，都设置案例视频与分辨模型、对应模型。并列举现象，设置应用

练习环节。使学员记忆深刻，容易掌握。

培训师的话：人异见并不可怕，可怕的是漠然与压制
冲突也不可怕，最可怕的是私了和回避

课程大纲

前言

第一讲：冲突对企业的影响

一、析因篇：冲突的现象与原因

- 1.冲突现象 1 - 交集时，趋利避害
- 2.冲突现象 2 - 观点不同，维护形象
- 3.冲突现象 3 - 信息差错，越陷越深
- 4.冲突现象 4 - 水准差距，确有问题
- 5.小结 - 冲突的原因与特性
- 6.小结 - 冲突的烈度
- 7.小结 - 引发冲突的要素
- 8.冲突管理 - 策略

二、预防篇：防止分歧发酵

- 1) 消化差异 - 防止冲突升级
 - 1) 优化规则 - 预防制度生事
 - 2) 交流机制 - 把异见正常化
 - 3) 信息与评估 - 防止异见发酵
 - 4) 提升管理 - 减少技术失误
- 小结：防止分歧发酵

三、引导篇：引向良性竞争

- 1.异见 - 引导为竞争，搁置成冲突
- 2.异见阶段 - 需理解，宜利用
- 3.不同方法与尺度 - 工作的反馈
- 4.不同理论与策略 - 民主与周全
- 5.不服业绩与成果 - 良性竞争动力
- 6.良性竞争 - 管控原则

四、管控篇：管控冲突，减少损害

- 1.处理冲突 - 高级管理技术
- 2.冲突的类型与处理原则
- 3.互不理解 - 让他体验，助成理解
- 4.误解被坑 - 讲事实，再说道理
- 5.只管自己 - 明态度，不纵容
- 6.情绪之争 - 连侃带哄，明事理
- 7.有理取闹 - 既讲理，也讲情
- 8.利益之争 - 不避利益，不压道理
- 9.无理取闹 - 小惩大诫，必出手
- 10.压制欺人 - 杀伐决断，不含糊

小结 - 冲突处理对策

注：本课程由于内容较为单纯，只设 3 小时讲解版。学员互动充分时，需要 4 - 5 小时