**从化解到预防——有效的冲突管理**

**直面冲突，修炼到不但能“化“而且能”防“**

**上海：6月6-7日、9月21-22日**

**4580元**

|  |  |
| --- | --- |
| **谁来参加？** | **课程时长** |
| * 企业管理人员 | * 12小时（2天） |
| **有何收获？** | **先决条件？** |
| * 建立对冲突和双赢思维的正确认知和理解 * 了解冲突的演变与发展过程，提高管理冲突的意识与应对方法 * 掌握冲突处理模式的运用方法，提升冲突管理与协调技巧 | * 具备团队管理实务经验 * 需参加过管理类及沟通类培训 |
| **为何参加？** | |
| * 本课程从组织管理角度出发，引导学习者认识到冲突在任何组织形态中无法避免，而且适当的冲突及有效的管控会激发更好的绩效收益。通过案例分析并结合学习者的实际工作冲突分享，掌握冲突管理的技巧与方法，促使冲突走向建设性。 | |

**课程大纲**

**第一模块：冲突与双赢的思维**

* 正确认识冲突
* 何谓冲突？
* 传统观念与现代观念对冲突认识比较
* 东西方文化对冲突的认识比较
* 冲突的起因及与绩效的关系
* 双赢的思维与原则

**第二模块：冲突发展演变的五个阶段及管理要点**

* 潜在冲突阶段与管理要点
* 知觉冲突阶段与管理要点
* 意向冲突阶段与管理要点
* 行为冲突阶段与管理要点
* 结果冲突阶段与管理要点

**第三模块：冲突处理模式与运用技巧**

* 了解自我的冲突管理风格（测试）
* 解决冲突的处理模式及运用技巧
* 竞争
* 回避
* 顺从
* 妥协
* 合作

**第四模块：引导建设性冲突处理的六大步骤**

* 澄清：确定冲突点是什么
* 关注：明确双方共同的目标是什么
* 提议：制定可供选择的多种方案
* 排除：找出存在的障碍，考虑如何排除
* 选择：选择最优双赢方案
* 认同：彼此承诺各自的责任义务

**相关课程**

* 作为企业的中层管理者，你可能还会对《跨部门沟通与协作》《团队修炼之——高效开会》感兴趣
* 想要在管理层面上更进一步，你可能需要学习《中层管理能力提升》《360度管理沟通》

**讲师简介**

**贾 先生**

* **背景经历**
* 交通大学海外教育学院特聘讲师
* 宝钢集团人才开发学院特聘讲师
* 上海复旦大学管理学院特聘讲师
* 上海财经大学商业学院特聘讲师
* 曾任顾问咨询公司总经理、集团公司人力资源总监、培训中心经理等职，具有多种背景体制企业经营管理工作经验，十多年人力资源与管理培训实务心得, 专精于企业内人力资源管理与发展、管理领导技能及企业内部讲师养成的培训，注重简易与实效的工作方法。
* **擅长领域**
* 《企业内讲师训练》、《人力资源管理与发展》系列课程、《管理与领导技能》系列课程等。
* **服务客户**

宝钢集团、中国石化集团、天正集团、长安马自达、东风蓝鸟汽车、松下电器、新大洲本田、惠尔浦电器、ABB变压器、夏普（中国）企业集团、汤臣集团、置信房产、复星集团、金地集团、上房物业、永升旭日集团、上海保集集团、金茂集团、宏泉集团、上海万星房产、三盛集团、达丰电脑、英业达集团、中兴通讯有限公司、东方通信集团、波导股份有限公司、大唐电信、神州数码有限公司、康佳电子、凯虹电子、华威电子、欧亚测量（徕卡）、华虹NEC等等