

<<冲突管理>>

图书基本信息

书名：<<冲突管理>>

13位ISBN编号：9787504744234

10位ISBN编号：7504744239

出版时间：2012-8

出版时间：中国财富出版社

作者：蒋巍巍

页数：225

字数：202000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;冲突管理&gt;&gt;

## 前言

化解冲突，把它变成一门好生意 现代商业社会竞争日益激烈，企业稳定的重要性不言而喻。不管什么样的企业，都应当注意及时处理冲突，不让矛盾激化，企业才有更多的精力提升核心竞争力，才能从商业大潮中脱颖而出，走上成功的巅峰。

在大部分管理者的心中，似乎一直对于冲突持绝对否定和绝对抵制的态度。一出现冲突，就要迅速压制，用十分简单粗暴的方式对待，说到底，就是为了维护虚假的和气局面。但事实上，这样并不能将冲突完全处理，反而会导致矛盾更加激化。

在这本书里，我们将为管理者带来全新的思路 and 手段，从冲突的源头到冲突的结果，一一为管理者详细解读&mdash;&mdash;彻底解决&ldquo;冲突到底要怎么管&rdquo;这一职场难题。

对于管理者来说，身上的担子非常重，在冲突管理之中，必须讲求高效率。全新的观念和先进的手段，才能保证管理者的管理工作实现高效。

那么管理者到底应当怎么做呢？

管理者传统的观念已经过时，现在必须进行更新。

有了冲突，就意味着管理是有缺陷的，有了缺陷就要弥补。管理已经不能够坐等冲突爆发，而要让管理走到冲突前面去。

要管理，就要先了解，知彼知己，方能百战百胜。

了解了冲突，就要开始对冲突&ldquo;下手&rdquo;，即便是硬伤，也要将它&ldquo;治愈&rdquo;。冲突有对立面，让冲突向对立面转化，也不失为好想法。

分级处理，管理不能够再&ldquo;一视同仁&rdquo;，不同的人要用不同的方法。沟通是冲突管理的灵魂，可以化干戈为玉帛。

冲突并非都是坏的，建设性的冲突给管理者创造了发展的机会&hellip;&hellip; 管理者的方法要加强，对症下药，治标又治本。

在时间有限的情况下，管理者应当毫不犹豫地把全部目光投向冲突的原因和结果，时刻牢记目的不是为了研究冲突，而是为了化解它，并把这一宗旨贯彻落实到冲突管理中，将对工作有着显著的帮助。冲突处理对管理者是两难的境地，如何处理员工精神和物质上的需求，如何把握&ldquo;白脸&rdquo;和&ldquo;红脸&rdquo;之间的平衡，都亟待管理者长时间的经验积累和分析。

冲突是对管理者管理能力的一场严峻的考验，管理者必须直面冲突，让管理走在冲突前面。冲突是会爆发的，但是不要用强制压抑的手段试图化解它，管理者遵循正确、科学的原则，就能找到化解冲突的办法。

公平是冲突管理开展的前提，有了公平才能够确保冲突管理的效果。

管理者一定要注意自己的人格，做一个诚实、正直、宽容、有责任感的人，还要有较强的领导能力，能够处理问题，建立良好的合作机制，具有前瞻性的眼光，并且掌握一定的技术知识，能够理解团队反映的问题。

在有了这些条件之后，管理者才能真正地和团队建立起信任，不管是面对冲突，还是在合作之中，都能起到很好的作用。

对于管理者来说，诚信是至高无上的。

诚信的道德观念和思想源远流长，是企业的立身之本。

化解冲突之前，管理者一定要审视自己和员工之间的沟通是否到位，是否是有效的，这对于后一阶段的工作能有很大的帮助。

冲突管理之中，管理者要用真心调解，而不是从中作梗。

管理者愿意真心调解，冲突双方也就会真心配合、认真对待、多方协同合作，冲突的化解就容易得多了。

在管理者处理冲突之前，不论管理者是作为局外人还是冲突当事人，都先要能够自控，别让自己的情绪先瓦解。

不要小看了处罚和激励，不光能&ldquo;法&rdquo;制冲突，对组织的正常运转也是颇有受益处的，管理者应当建立起自己的一套科学而实用的奖惩制度。

## &lt;&lt;冲突管理&gt;&gt;

冲突管理中，找到矛盾对立面，解决矛盾，就能平衡对方心理。管理者要牢记，遵守原则是第一位，别让矛盾成了“导火索”。好的管理首先从遵守原则开始，遵守原则是简单而且实用的。人和人之间唯一的纽带就是关系，换个新思路，冲突管理从双方关系开始。管理者要接受冲突双方正当的不同点，重要的是为冲突双方找到相同点，也就是找到关系好的一面。只要有相互认同的时候，就算是关系得到了改善，永远用好的去影响不好的。

避开陷阱，管理者需要学习相关的理论，不能照搬国外的理论。现在的中国企业管理仅依靠西方管理理论已经不够用了。经过多年的积累和沉淀，中国企业也摸索出了一套冲突管理模式，最好是进行中西结合，才能够因地制宜，把所学运用到实践之中。

对于暂时管不了的冲突，宁愿不管。一定要认真对待冲突，这可不是给管理者练手的机会，管理者要对成本有个预估，尽管有了冲突一定要处理，但可不是拼上全部家当，管理者要有清晰的认识，以什么样的成本处理什么样的冲突。在冲突处理成本之中，最容易增加成本的就是过于追求完美。

分级管理，在一定程度上确保了各种冲突能够被恰当地处理，也就保护了管理者与企业各人员之间关系的和谐。

在冲突管理之中碰到的冲突根据当事人不同，可以分为五种，五种分而治之，才能完全化解。

管理的方方面面都有沟通的影子，沟通贯穿整个管理工作，没有沟通就没有管理。在很多时候，管理者有意无意地都会使用沟通——这一常见但高效的技巧来处理冲突，效果非常好。

不论采取什么沟通方法，沟通能够展开才是第一步。主动发问，学会聆听，让沟通真正成为化解冲突的利器。

最重要的，管理者一定要带着善于发现的双眼，记住，有冲突的地方就有机会存在，有机会就要抓住为企业谋发展。

显然，冲突带来的不仅是坏事，管理者可以多激发建设性冲突，让冲突多带来好事。只要抓住机会、思路广，每个管理者都有机会将冲突转变为赢利点。

秉承着“管理要先进，也要高效”的理念，本书呈现在广大读者眼前。希望能够和广大管理者互相探讨，向广大管理者传递21世纪最先进的冲突管理方法。把冲突，从曾经令管理者头痛不已的事物，变成如今能够为管理者所用的机会。

经验固然宝贵，理论同样重要，掌握经验与理论，冲突管理就自然进入高效状态了，而当你能够高效化解任何一种冲突时，它就会变成一门为你赢利的好生意！

作者 2012年6月

## <<冲突管理>>

### 内容概要

现代商业社会竞争日益激烈，企业稳定的重要性不言而喻。不管什么样的企业，都应当及时处理冲突，不让冲突激化，才能有更多的精力提升核心竞争力，从商业大潮中脱颖而出，走上成功的巅峰。在这本书里，我们将为管理者带来全新的思路 and 手段，从冲突的源头，到冲突的结果，一一为管理者详细解读，彻底解决“冲突到底要怎么管”这一职场难题。

## &lt;&lt;冲突管理&gt;&gt;

## 作者简介

## 蒋巍巍

高级企业管理顾问，上海财经大学商学院EDP讲师，民营企业“团队建设与管理”领域实战顾问，常年专注于“中国式团队建设”与“企业执行力”提升研究。

著有：《高绩效团队建设》、《影响执行力的八大根源》、《左右逢源：职场人际关系9堂课》、《跟FBI学阅人术》、等书籍。

《哈佛商业评论》、《麦肯锡季刊》、《世界经理人》等一流财经媒体专栏撰稿人。

曾在解放军某快速反应部队任职，退伍后服务于TCL集团、影响力集团，担任过渠道经理、产品经理、培训总监、营销总监、COO、CEO等职。

现任某民营集团公司独立董事、国内多家培训机构签约讲师。

## 【服务课程】：

《工作汇报技巧》、《高效沟通技巧》、《团队建设与管理》、《领导艺术与团队管理》、《经理人十项核心技能》、《一线班组长管理技能提升》、《左右逢源的人际关系管理》、《提升团队执行力的八大途径》、《冲突管理》。

## 【部分受训企业】：

三一重工、大金空调、黑龙江移动、广西移动、西藏移动、新疆旅游局、上海电力培训中心、上海汽轮机厂、宁夏中银绒业、宁波万华集团、广东美的集团、义乌商城集团、富士光电、吐哈油田、上海凡宜科技、松下电器、上海慧高、博西华电器、华川集团、麦可顿食品、苏州信越聚合、广东信源集团、上海新光华塑胶、世伟洛克、上海贝洱……。

## 【客户评价】：

1、直击本质，深入浅出，幽默风趣，讲得透彻，听得明白。

2、有的培训是“讲者激动、听者感动、回去以后一动不动”；蒋老师的培训是“讲者冷静、听者入神、回去以后立即行动”！

## 【见证客户】：

任冀林 德汇集团 副总经理

“受益匪浅，提高管理能力将会为企业创造更大价值！”

王总 上海凡宜科技总经理

蒋老师的课程比较实用，对我们的中层帮助很大。

梁部长 苏州信越聚合人力资源部部长

蒋老师的《阶梯领导力》给我们的中高管普及了领导力知识和实战管理技巧，这四年的合作非常有价值。

谭绍军 吐哈石油 经理助理

“时间很短，收获很多，希望能有机会得到贵公司进行系统培训！”

陈总 中银绒业副总经理

蒋老师的《领导艺术与团队管理》课程，直击本质，深入浅出，幽默风趣，讲得透彻，听得明白。

<<冲突管理>>

金总 浙江金文不锈钢总经理

有的培训是“讲者激动、听者感动、回去以后一动不动”；蒋老师的培训是“讲者冷静、听者入神、回去以后立即行动”！

## &lt;&lt;冲突管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第1步接近冲突：不能化解冲突意味着管理有缺陷  
 冲突，无时无刻不在冲击着企业  
 不能化解冲突意味着“管理缺陷”  
 你不了解冲突的“个性”就会被它消灭  
 被冲突包围的企业如一潭死水  
 冲突管理之道：比冲突更重要的是原因和结果

第2步了解冲突：知道冲突为何而来才能高效管理  
 原因1：每个个体都有他的“脾气”  
 原因2：不透明的信息谁人懂  
 原因3：责任无限，时间有限  
 原因4：全体同抢一根“救命草”  
 原因5：每个人心中都有一套正确理念  
 原因6：为一己私利你死我活  
 原因7：因变革而换了“地盘”  
 冲突管理之道：做不做都准备入“地狱”

第3步直面冲突：让管理走在冲突前面  
 冲突来袭，你是逃兵还是将领  
 强制压抑冲突并非“正道”  
 没有公平，冲突管理就无从展开  
 信任你的团队是走出阴霾的开始  
 化解或恶化在于管理方法  
 冲突管理之道：了解中西方冲突管理差异，因时制宜

第4步找突破点：步步为营，冲突硬伤可以“被治愈”  
 突破点1：尊重和诚信是化解冲突的基石  
 突破点2：沟通是化解冲突的“润滑剂”  
 突破点3：站在对方的立场思考加速“融冰”  
 突破点4：用真心调解而不是从中作梗  
 突破点5：为了共同目标而适当让步  
 突破点6：学会自控，别让自己的情绪先瓦解  
 冲突管理之道：以处罚与激励“法”制冲突

第5步揭穿矛盾：找到冲突对立面，化解从此刻开始  
 找到矛盾对立面，平衡对方心理  
 遵守原则，别让矛盾成为“导火索”  
 走好6步，轻松处理冲突  
 冲突管理从双方关系开始  
 化解冲突过程中最忌讳的事  
 冲突管理之道：主动谈判，避免与客户冲突

第6步分层处理：化解不同层级的冲突  
 上司：每个领导都需要面子  
 平级：进退有度，忍一时风平浪静  
 下属：给为你工作的人留后路  
 团队：学做“中间人”  
 自我：走出欲望迷途  
 冲突管理之道：分级管理，保持大范围“和谐”

第7步避免冲突：借沟通之力化干戈为玉帛

## <<冲突管理>>

沟通是化解一切矛盾的桥梁

学会用肢体语言与对方说话

发送信息：主动发问，让对方了解你的意图

聆听信息：给对方一点时间，给自己一点空间

反馈信息：利用互动时间化解冲突

冲突管理之道：掌握沟通要素，合理避免冲突

第8步升级管理：第一时间在危机中发现转机

寻求转机，避免让冲突“升级”

机智应对冲突向危机的转化

冲突与机会的管理一个都不能少

让你跳出危机险坑的法则

创立专业的“冲突管理”部门

冲突管理之道：第一时间避免破坏性冲突发生

第9步境界提升：抓住机遇，把冲突化为企业赢利点

有冲突的地方就有机会存在

迎难而上，建立冲突管理小组

权衡利弊，冲突不仅带来了坏事

抓住机会，把冲突化为企业赢利点

持续跟踪，彻底化解冲突

冲突管理之道：“不打不相识”是一门冲突艺术

后记

冲突管理不力，后果很严重



## <<冲突管理>>

### 编辑推荐

化解冲突，把它变成一门好生意 从冲突的源头，到冲突的结果，一一为管理者详细解读，彻底解决冲突到底要怎么管这一职场难题！

有冲突的地方就有机会存在，有机会就要抓住为企业谋发展！

<<冲突管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>