

# 卓越领导，卓越绩效： 冲突管理



工作场所中的未解决冲突会影响组织绩效，甚至导致员工个人的离职或“人在神离”。无法有效管理冲突的管理人员不仅将会面对破坏性冲突的消极影响，同时也无法获得建设性冲突的创造性收益。

**卓越领导，卓越绩效：冲突管理 (LFP-MC)** 是建立在一种被称为“改变游戏”的合作、双赢的方法上的。此模块将教授一线及中层管理人员有效处理冲突所必需的方法和技巧，使冲突成为机会而不是危险。

## 改变游戏



© Wilson Learning Worldwide Inc.

## 课程价值

LFP-MC 帮助组织通过使用有效方法来管理建设性冲突和解决非建设性冲突，以免其影响工作、人际关系以及生产力，从而获得竞争优势。

## 学习方法

LFP-MC 是一门为期半天、讲师面授的课程，可由 Wilson Learning 讲师或企业内部培训师讲授。

它可以实现：

- 学员之间、学员与导师之间的面对面交流。
- 学员将在模拟实际情况的场景中进行技巧练习，并获得来自讲师的现场反馈。
- 学员将当场承诺采取行动，运用所学的技巧。

## 提升绩效

LFP-MC 提供冲突管理计划表和工作辅助卡，因此学员能够在工作中不断完善并应用新近学习的技巧和行为。邀请学员上级管理层的参与，以确保组织采取一致的创造性解决冲突方法，并通过培训使其能够为学员提供支持和辅导，对提升绩效同样重要。

## 评估成果

我们将为学习 LFP-MC 课程的组织提供各种衡量初始行为变化及业绩变化的工具。比如对学员的直接下属进行在线调研，以明确学员的行为变化程度及其影响。我们同样提供其他参与范围更广、更深，调研更全面深入的测评工具。

Wilson Learning 将协助组织评估学员初期的行为变化和取得的业绩。我们会与你们紧密合作，建立一套评估系统，以保持组织向着积极良好的势头持续发展。

**单元要点：**

冲突的挑战

解决冲突

**学员收获：**

能够承担个人责任并培养解决问题的双赢心态。

能够描述不同的反应方式以及它们对冲突结果的影响。  
能够使用已被证实有效的方法和工具在冲突情况下“改变游戏”。

和Wilson Learning的其它课程一样, **LFP-MC** 课程可根据你所在组织的销售环境和业务重心进行调整, 提供客户定制服务, 从而与你们的销售过程整合为一体。