

<<冲突处理课堂>>

图书基本信息

书名：<<冲突处理课堂>>

13位ISBN编号：9787313044570

10位ISBN编号：7313044577

出版时间：2006-7

出版时间：上海交通大学

作者：TimAng，姜旭平主

页数：100

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>

<<冲突处理课堂>>

内容概要

本书为“我的管理课堂”系列之十。

本书主要讲述了如何正确地解决冲突以及在企业如何实施冲突管理。

主要内容包括冲突的产生、冲突的发展、冲突管理模型，以及如何应对冲突等。

可作为企业内部培训中冲突管理的教材，也可以供个人提高冲突管理技能阅读。

作者简介

Tim Ang, 1976年毕业于哈佛商学院, 获得MBA学位。
拥有35年管理咨询经验。

作为埃森哲公司在中国区的合伙人, Tim Ang参与了埃森哲(中国)公司的组建工作, 将埃森哲从1995年的30人发展到1998年超过100人的团队。

提供过咨询服务的行业包括: 制造业、零售业、保险业、政府机构、银行、海洋勘探等。

1998年至今, 担任马尼拉Aptima资源公司的首席执行官。

<<冲突处理课堂>>

书籍目录

第一部分 冲突管理 第一单元 认识冲突 第一课 什么是冲突 第二课 发现冲突 第三课 公司
中冲突的四种类型 第二单元 冲突的产生与发展 第一课 冲突的产生 第二课 冲突发展的五个
阶段 第二部分 冲突处理 第三单元 什么是冲突管理 第一课 冲突管理 第二课 管理冲突的模型
第四单元 冲突的解决 第一课 对待冲突的心态和基本原则 第二课 解决冲突的方法 第三
课 应对冲突的办法 第四课 如何适当地激发冲突 附录一 案例分析参考 附录二 状态测试分析 附录三
21天能力提升计划

<<冲突处理课堂>>

章节摘录

书摘 面对冲突的五种态度 在处理公司内部冲突的过程中，我们应该通过沟通疏导方式解决，尽量避免用压制和镇压的手段来管理公司内部的冲突。

在进行冲突管理时，应该抱持以下几种态度。

· 坦诚相待，摒弃偏见 第一种态度是坦诚相待，摒弃偏见。

很多公司的内部存在着一些不应有的偏见，这种现象很正常。

当然，偏见的产生也是有原因的，这些意见里也会含有一些正确的成分。

但是，只顾相互埋怨是不能解决问题的。

作为企业组织成员，我们理应调整好心态，拿出诚意，以客观公正的态度看待部门中存在的问题。如果真正能够坦诚相待，畅通的沟通便会开始，这就意味着我们可以消除这种来自公司内部阻力。

· 明确职责，按岗位要求界定工作职责 第二种态度是明确职责，按岗位要求界定工作职责。也许很多公司员工都意识到了冲突的存在，但却在自觉不自觉地扩散这种影响和传播，没有“从我开始减少冲突”的意识。

周而复始，导致矛盾越来越深。

无论是领导还是员工，都应该从自我做起，调整好心态，努力把自己的工作做好。

只要工作一天，就必须考虑多为公司创造价值，少增加无形成本。

· 从领导做起，坚决根除公司中不良冲突的存在 第三种态度是从领导做起，坚决根除公司中不良冲突的存在。

在冲突管理的过程中，领导起着最关键的作用。

领导作出决策并起到带头作用，才能使公司中的不良冲突降到最少。

领导在管理冲突时，应该做到：冷静公正、不偏不倚；充分听取双方意见；建立共同目标。

案例4.1森林中的小风波 狮子大王拎着一枚金光闪闪的勋章，骄傲地对臣民说：“我刚吞下了一头比我大5倍的野象，从它那里夺得了这枚勋章。

我要把它转送给森林中最勇敢的人，大家说，谁最有资格？”

” 狐狸献媚地说：“大王，除了您，没有人能做出此等英勇的行为。

只有您才配拥有这枚辉煌的勋章啊！”

” 其余的动物见状，纷纷附和。

狮子巡视了一圈，最后盯住低头一言不发的刺猬：“你怎么不说话，你看呢？”

” 刺猬小声嘟囔道：“我总也不明白，大王您是怎么把5倍大的野象吃到肚子里去的。

” “哈哈……狮子爆发出一阵大笑，随即一步步向刺猬走去。

其他动物的心都吊到了嗓子眼，心想，完了，刺猬完了…… 没想到，狮子走到刺猬面前后，居然恭恭敬敬地鞠了一躬，把勋章挂到了刺猬的脖子上。

从此以后，森林中敢说真话的动物才多了起来。

P66-67

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>