第一图书网, tushu007.com

<<38个冲突管理培训工具>>

图书基本信息

书名：<<38个冲突管理培训工具>>

13位ISBN编号：9787547603895

10位ISBN编号：7547603890

出版时间：2011-9

出版时间：上海远东

作者：杰克·戈登 编

页数：371

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

内容概要

在人们的共同生活和工作中，由于人与人之间存在各种差异，包括迥异的价值观和处事态度，难免会产生冲突。
正如《38个冲突管理培训工具》所说，并非所有的；中突都是坏事。
相反，表面团结、和谐的企业氛围未必能带来好的经济效益，而某些良性冲突的存在，却可能激励员工的积极性和创造性，利于企业健康发展。
由杰克·戈登主编的《38个冲突管理培训工具》是一本工具大全，其中选摘了菲弗（Pfeiffer）《年鉴》近30年来关于冲突管理最优秀的文章。
书中提供了一系列不同的方法--活动、问卷以及模型--帮助读者了解冲突如何发生以及如何管理冲突。
其内含的理论和使用工具可以在冲突管理培训或者教学领域内得以直接应用。
《38个冲突管理培训工具》可以作为任何类型组织中的经理、培训师、咨询师的参考资料。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

译者：李瀟 潘庆 编者：(美国)杰克·戈登

书籍目录

如何使用本书引言第一部分 演讲与讨论的素材1 创造性冲突的艺术2 冲突解决策略3 非赢即输的局面4 团体冲突解决策略的分类5 在组织中培养协作6 争论中的建设性冲突：学会如何有效地处理意见冲突7 学会与“刺头”相处8 对抗性沟通9 积极地去反对10 突破边界：在反对声中突围第二部分 体验性学习活动冲突和团队11 在团体中寻找什么：观察指导12 冲突类型：企业决策制定13 尽你所能去赢：团体间的竞争14 权利扑克：里面有什么适合我15 制造业的烦恼：处理人际冲突16 戴纳赛尔：隐性议程和信任17 目前状况：对信任的反馈游戏冲突和个人18 报复循环——介绍构成冲突的元素19 另一个我：说出你所想20 冲突角色扮演：解决分歧21 抗拒：角色扮演22 中立角落：就某个问题做决策23 沟通诡计：减少绩效评估中的无效行为24 公司特别工作组：应对破坏行为冲突和企业25 预算削减：冲突和寻求一致26 温特赛特高中：团体内部冲突情景模拟27 犯罪斗争特别工作组：了解团体中的政治手腕28 皮卡迪利庄园：政治背景下的决策制定29 合并狂潮：理解跨文化的沟通磋商30 林德尔一比林斯公司：对抗角色扮演第三部分 调查表和问卷31 冲突管理气象表32 基石：工作环境中的信任度测量33 团队效率评论34 信任导向的特征35 冲突管理方式调查36 沟通审查：结对分析37 愤怒沟通清单（IAC）38 防范行为清单培训师日志学员日志

章节摘录

版权页：插图：所说的空间，是指物质上、心理上、隐私上、政治上或者其他任何只允许一种见解、结果或个体存在的领域。
无论是在居家还是工作的情况下，冲突都是绝对不可避免的，这已经成为现今生活中一种常见的情形。
需要说明的是，冲突就是冲突，无所谓好与坏。
冲突的后果是好是坏，几乎完全取决于处理冲突的方式，而不是冲突本身。
如果处理得当，冲突事实上会成为一种至关重要的财富，是系统中活力与创造力的一个重要来源。
以下四个方面描述了冲突产生的几种类别，按照冲突所涉及的客观性降序排列。
第一，事实之争。
针对事实的冲突是一种最常见的形式，它在本质上最客观，不确定的成分较少，因而也是目前最容易解决的一种冲突形态。
这种类型的冲突将注意力放在了事物的是是非非上。
冲突的解决通常是将引发冲突的对象与一个标准进行比对，或者冲突双方寻求一个能共同接受的权威的意见。
例如，如果一个人认为某个特定的物体是锤子，而另一个人认为是斧子，这个冲突很容易解决：只需要拿出锤子和斧子的图片，与引起争议的那个物体进行比对就可以了。
第二，方法之争。
针对方法的冲突相对于事实之争而言，更加主观和多变一些。
这种类型的冲突是指不赞同某个程序，或者针对将要做什么而产生的纷争。
尽管其间掺杂了个人的观点，但这种冲突在绝大部分情况下仍旧可以用客观的方式加以处理。
例如，就如何指导一个销售活动而产生的冲突，可以通过让冲突双方就市场条件、广告能力、预算限制等相互达成协议而轻松解决。
第三，目标之争。
针对目标的冲突更加主观一些，和前面讨论过的两种类型的冲突相比，也存在更多潜在的变化。
这种类型的冲突围绕着“将要达到什么样的目的”而产生，由于其在更大程度上涉及个人的责任和风险（含个人和企业的双重变量）这样一个事实，因此较难处理。
例如，关于下一个项目“什么对公司最有利”的问题，往往同下一次的晋级“什么对我自己最有利”的问题交织在一起。
应对此类冲突的关键在于，承认主观因素和客观因素都是合理的考量因素。
第四，价值之争。
从本质上来讲，针对价值的冲突几乎都是主观的，因此也就成为最多变的一种类型了。
这属于对错与否的争论。
如果处理不当，这种冲突就会导致分裂甚至引起战争。

编辑推荐

《38个冲突管理培训工具》是一本工具书，供培训师和咨询顾问帮助个人、团队和公司建设性地处理冲突时使用。
书中所提供的概述、体验性学习活动、调查问卷等是一套工具，可以根据各种不同的情况进行选用。

第一图书网, tushu007.com

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