

<<有效冲突管理>>

图书基本信息

书名：<<有效冲突管理>>

13位ISBN编号：9787807478164

10位ISBN编号：7807478160

出版时间：2010-5

出版时间：海天出版社

作者：张珈豪

页数：219

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>

## <<有效冲突管理>>

### 前言

这本书适用于这样一群人：曾经与上司闹过矛盾，直到现在还在苦恼于如何与上司相处的人们；经常抱怨平级同事的不配合，害得自己工作跟不上计划的人们；下属对自己要么大吵大闹，要么对自己不理不睬的人们；总是苦于解决他人冲突的人们；所有想顺利解决冲突，并保证冲突后没有“疙瘩”的人们……如果你是其中一员，请继续往下看；如果你不是，看看也是一种收获。

如果说，你看了这本书，我们保证你会爱上冲突，你是否会认为这是天方夜谭？

在传统的管理观念中，管理者们常常把冲突视为管理的劲敌，千里之堤上的“蚁穴”。

所以，管理者们都致力于对冲突的严防死守，势必将冲突扼杀在摇篮之中；对于发生了的冲突能压制就压制，能消除就消除，整个组织团队最好保持“一团和气”的局面。

然而，正是这种“以和为贵”的管理理念，让许多管理者走入了冲突管理的误区。

结果往往是组织人员思想僵化，组织活力下降，突发性事件处理能力下降，危机随时降临。

真正的冲突管理是大范围的“和谐”，小范围的“各执己见”。

在理解什么是大范围的“和谐”之前，我们先要知道冲突是什么。

很多人简单地把冲突看成是一种争执、不和、争吵，甚至暴力。

更深一层呢？

我们将管理中的冲突按属性来区分，可分为任务冲突和关系冲突。

## <<有效冲突管理>>

### 内容概要

任务冲突的存在可以说或多或少促进了组织团队的发展，而关系冲突则对组织发展起着阻碍作用。而像任务冲突这样对组织起着促进作用的冲突，我们往往将之称为建设性冲突；反之，对组织起阻碍作用的便是破坏性冲突。

可以说，大多数任务冲突都是建设性冲突。

那么，为什么会出现建设与破坏两种完全类型的冲突呢？

归其原因，冲突的建设与破坏取决于冲突双方的处事理念，即建设性冲突的冲突双方多是对事不对人，破坏性冲突的冲突双方由于各种原因而蒙蔽了其理智，做不到对事不对人。

而大范围的“和谐”也就是组织团队中的每位成员都是以组织利益为最高准则，组织中允许存在冲突，但其前提是不损坏组织利益。

而建设性冲突就是大范围“和谐”中的“各执己见”。

正是秉持这种大范围“和谐”，小范围“各执己见”的管理理念，《有效冲突管理》一书诞生了。

我们并不是要教给各位管理者解决冲突的办法，而是要向各位管理者传播一种思想，冲突管理的新思想、新思维。

因为我们不能规定各位管理者的行为，但对于面临反反复复发作的冲突时管理者们所表现出来的无奈与痛苦，我们不能无动于衷，并且我们也做不到视而不见。

因此，我们只是借此想传播一种新的冲突管理理念，因为思想可以改变行动，当我们能真正认识到冲突的两面性时，冲突的破解之道自然就会水到渠成了。

<<有效冲突管理>>

作者简介

张珈豪  
中国执行力专家  
胜大世纪集团董事长  
欧翼科技董事长  
汉唐咨询集团董事长

张珈豪老师通晓中国传统文化和西方现代科学管理理论，是中国知名的执行力专家，其开设的执行力总裁班已有几千位企业家参加。

张老师有超过10年的演讲授课经验，演讲近2000场，拥有精湛的互动演讲技巧，深厚的文化底蕴。张老师以《道德经》为核心思想研发的“君道”课程是顶级企业家的必修课程。

<<有效冲突管理>>

书籍目录

第一章 走近冲突 第一节 冲突,无处不在 第二节 正确认识冲突 第三节 冲突的形成 第四节 冲突是管理缺陷的示警 第五节 冲突管理为组织注入活力 第六节 冲突管理失当直接导致损失第二章 冲突从何而来 第一节 认知差异 第二节 人格差异 第三节 沟通不力 第四节 资源分配不均 第五节 权与利的争夺 第六节 组织风气不正 第七节 组织变革第三章 面对冲突管理何去何从 第一节 冲突管理不是压制冲突 第二节 建设或破坏在于管理 第三节 公平是冲突管理的基础 第四节 信任是冲突管理的重要砝码第四章 冲突管理技巧 第一节 冲突管理三要素 第二节 优先处理结果 第三节 控制情绪 第四节 平衡心理 第五节 处罚与激励 第六节 裂痕修复第五章 冲突管理分级处理 第一节 与上司之间的冲突处理 第二节 应对平级间的冲突 第三节 协调与下属的冲突 第四节 调解团体内部人员间的冲突 第五节 平息与客户之间的冲突第六章 冲突升级管理 第一节 如何避免冲突升级 第二节 当冲突演变为危机 第三节 如何进行危机管理 第四节 危机处理法则 第五节 冲突与危机管理的艺术第七章 化冲突为机会 第一节 冲突与机会并存 第二节 将破坏转变为机会 第三节 激发建设性冲突 第四节 构建积极型冲突组织

## &lt;&lt;有效冲突管理&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：人格千差万别，想要避免人格差异所带来的冲突是十分困难的。

我们只有承认人格差异的存在，并着手于人格管理，取长补短才能有效减少破坏性冲突。

我们可以将员工人格分为五种，探讨如何因人而异地进行人格差异管理。

也许你会觉得这些人格特点有许多自相矛盾的地方，你会怀疑是不是我写错了？

事实是，人是复杂的，正如最为自信的人往往又是极度自卑的一样，因为他们过分地关注自己的缺点。

这也正是人格差异管理的微妙之处，因而当你看到下面有矛盾之处时不必感到惊奇。

1.勇往直前的“冲刺者”这类员工感情丰富，善于交际，偏爱和其他人交往，因此人缘较好，容易和别人建立比较紧密的关系；这种类型的员工希望靠自己努力来获得成功，因此，不论对任何事情，都是认真而努力的。

这种类型的员工往往很难通融。

一旦被惹恼，便怒发冲冠，一发而不可收拾……尤其对家里人有时候会随意发作。

而在发言内容上，也是以“不伤害别人”、“不多说废话”为考虑的重点。

管理策略：抛砖引玉对于该类员工，管理者要在管理上讲究些策略。

这些员工有着许多复杂的心理变化和思想顾虑，性格也很急躁，如果不进行有效的及时调教，有的就会产生逆反心理，做出出格的举动。

作为企业管理者，要及时和员工沟通，这既是职责所在，更是思想品德、思维方式和领导艺术的充分体现。

2.一团和气的“好先生”有这样一批员工，他们是公司的“和事佬”，处处与人方便；他们相信每个人都是诚实且有良好意愿的；他们坦诚、真挚、直率，处处为别人着想，性格温顺，与人为善，富有同情心。

但这种类型的员工在工作中容易受外界环境的影响明知不对而故意犯错，有的是在不知不觉中稀里糊涂地犯错。

## <<有效冲突管理>>

### 媒体关注与评论

张珈豪老师的培训实用、实效、实战，他对冲突管理有独特的一套《有效冲突管理》《有效冲突管理》内容丰富、通俗易懂，结合了张珈豪老师多年的实践经验和培训经验，系统地介绍了处理；冲突的各环节，是企业培训不可或缺的指导书。

相信读完这本书，也将让大家受益匪浅。

——温州港艺文具有限公司总经理 黄剑鸿张珈豪老师是非常敬业和负责的老师。

本书涵盖范围广《有效冲突管理》注意细节《有效冲突管理》从冲突管理的各个方面出发，对冲突管理做了全面地阐释《有效冲突管理》适用于各行各业，为企业中高层管理人员提供了提升企业绩效的解决之道《有效冲突管理》是管理人员的良师益友。

——上海盛龙食品有限公司总经理 邢根亭《有效；冲突管理》在理论研究的基础上，通过大量的调查、案例分析和具体操作方法，给处于企业管理层面的人指明了方向，为他们打开了成功之门。本书浅显易懂、简明实用，让管理层的领导在处理各类突发冲突的时候有章可循。

——南浦食品集团有限公司销售总经理 周光照张珈豪老师的《有效冲突管理》，对培养企业领导的管理技巧有极大帮助。

全书注重实践、力求实效，针对管理中出现的各类问题，配合案例以最直接的方式提出了多种解决方法和应对技巧，具有实用性、可操作性和前瞻性，是企业领导层不可不读的佳作。

——上海夏侯企业发展有限公司总经理 夏平《有效冲突管理》揭开企业成功的秘密，是企业管理层必备的好书。

冲突是大家耳熟能详的字眼《有效冲突管理》可是又有多少人，能驾驭各种冲突呢？

张珈豪老师这本《有效冲突管理》，教会读者：其实市场经济下，冲突在各行各业，无处不在。

所以有效的冲突管理，将为企业提升业绩点燃一盏明灯。

——江西省佑晨实业有限公司总经理 余林明

<<有效冲突管理>>

编辑推荐

《有效冲突管理》编辑推荐：中国执行力专家张珈豪为您揭秘企业冲突化解之道！  
传授执行力法宝！



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>