

---

# 冲突管理

课程大纲

## 培训收益：

本次培训将：

1. 了解冲突对组织和团队的影响；
2. 了解冲突产生的原因；
3. 可以应用技巧来管理冲突；

## 培训对象：

企业各级员工均可以参加

## 培训时间：

2 天 (每天 09 : 00-17:00 , 共 16 小时 , 含午餐及课间休息时间)

## 培训方法：

活动体验、团队讨论、视频播放、理论讲解、案例分析、工作指南

## 课程内容：

第一天上午 (09 : 00 - 12 : 00 , 共 180 分钟)

---

### 壹、概述 (共 30 分钟)

1. 开场热身游戏及讲师自我介绍 (10 分钟)
2. 学员自我介绍及学习分组 (10 分钟)
3. 课程简介及课前调研 (10 分钟)

### 贰、了解冲突 (共 60 分钟)

1. 视频：团长与政委之间的冲突 (10 分钟)
2. 案例：王经理与张经理之间的冲突 (10 分钟)
3. 组织或团队内常见的冲突 (20 分钟)
4. 冲突对组织和团队的影响 (20 分钟)

### 参、冲突产生的原因 (共 80 分钟)

1. 误解冲突 (20 分钟)
2. 利益冲突 (20 分钟)
3. 价值观冲突 (20 分钟)
4. 性格冲突 (20 分钟)

---

第一天下午 (13 : 30 – 17 : 00 , 共 210 分钟)

---

四、冲突管理的方法与技巧 (共 200+170=370=530 分钟)

1. 体验游戏：红黑游戏 (40 分钟)
2. 团队讨论：我们从游戏中学到了什么？ (40 分钟)
3. 肯尼斯-托马斯冲突处理模型 (30 分钟)
4. 双赢思维 (30 分钟)
5. 构建和谐的人际关系 (60 分钟)

第二天上午 (09 : 00 – 12 : 00 , 共 180 分钟)

---

6. 苏格拉底法自我情绪控制 (30 分钟)
7. 自我觉察 (40 分钟)
8. 换位思考 (40 分钟)
9. 同理心倾听 (30 分钟)
10. 米尔顿语言表达技巧 (30 分钟)

第二天下午 (13 : 30 – 17 : 00 , 共 210 分钟)

---

11. 不同性格之间的冲突管理技巧 (160 分钟)

伍、课程总结 (共 40 分钟)

1. 课程内容回顾与总结 (10 分钟)
2. 问题及解答 (10 分钟)
3. 制定个人行动计划及分享 (10 分钟)
4. 感谢和课程评估 (10 分钟)

-结束-