

冲突管理：在分歧中引领团队走向卓越

公开课课纲

培训时间/地点：2026 年 4 月 16 日（星期四）/上 海**收费标准：**¥2500/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

课程收益：

- 建立对冲突和双赢思维的正确认知和理解，有效运用冲突管控激发团队活力
- 掌握冲突管理、处理及协调的方法与技巧，提升冲突化解与预防的能力

参训对象：

- 适合所有职场人士

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。

课程大纲：

内容要点	工具/表单/模型	培训形式	输出成果
✧ 破冰，学习小组建立、学习内容说明		✧ 讲师引导	✧ 塑造学习氛围、明确学习目标
1. 认知冲突 ✧ 何谓冲突？ ✧ 管理学角度对冲突的认识 ✧ 冲突与绩效的关系 2. 冲突发展演变的五个阶段及管理要点 1) 潜在冲突阶段与管理要点 ✧ 诱因分析 ✧ 潜在阶段的管理要点 2) 知觉冲突阶段与管理要点 ✧ 情绪因素对于知觉的作用 ✧ 知觉阶段的管理要点 3) 意向冲突阶段与管理要点 ✧ 介于认知、情感和外显行为之间	✧ 冲突发展五阶段模型 ✧ 托马斯冲突处理模型 ✧ 冲突管理风格测评 ✧ 冲突协调六步法	✧ 主题讲解 ✧ 专题研讨 ✧ 风格测评 ✧ 案例分析 ✧ 实操练习	✧ 掌握冲突发展五阶段的管控要点，有效预防破坏性冲突的发生 ✧ 掌握冲突处理五大策略的特性，依据不同冲突属性灵活运用相关技巧 ✧ 学习协调冲突的步骤与要点，引导冲突走向建设性的结果



冲突管理：在分歧中引领团队走向卓越

公开课课纲

内容要点	工具/表单/模型	培训形式	输出成果
✧ 意向阶段的管理要点 4) 行为冲突阶段与管理要点 ✧ 冲突行为与模式选择 ✧ 冲突处理的五大模式 5) 结果冲突阶段与管理要点 ✧ 建设性与破坏性结果 ✧ 冲突结束后的管理要点 3. 冲突管理风格测评 4. 冲突的处理模式运用技巧 1) 冲突的处理五大策略 ✧ 竞争 ✧ 回避 ✧ 顺从 ✧ 妥协 ✧ 合作 2) 五大策略运用技巧 ✧ 竞争策略适用情景与使用要点 ✧ 回避策略适用情景与使用要点 ✧ 顺从策略适用情景与使用要点 ✧ 妥协策略适用情景与使用要点 ✧ 合作策略适用情景与使用要点 - 注：由学员以实际工作冲突处理实例为背景，探讨分析五大处理模式的使用技巧 5. 工作中协调冲突的六大步骤与要点 ✧ 澄清：确定冲突点是什么 ✧ 关注：明确双方目标是什么 ✧ 提议：制定可供选择的多种方案 ✧ 排除：找出实施障碍考虑解决之道 ✧ 选择：选择双方双赢的解决方案 ✧ 认同：彼此承诺各自的责任义务 6. 总结与Q & A			



冲突管理：在分歧中引领团队走向卓越

公开课课纲

讲师介绍：贾老师

曾历任顾问咨询公司总经理、综合性集团/投资集团公司人力资源总监、大型培训中心经理等职，具有多种体制背景（国企，外企，民企）企业经营管理工作经验，二十多年人力资源与企业管理实务心得。专精于企业战略发展、人力资源管理与领导力提升领域。

注重简易实效的管理理念，以实操性、启发性、引导性见长，重视与学员间的互动交流，使学员能够“学有所得，得之能用”。

现 任：

- 强思企管特聘资深培训讲师/咨询顾问
- 上海复旦大学复泰商学院特约讲师
- 上海交大海外教育学院特约讲师
- 宝钢集团人才开发学院特约讲师
- 上海财经大学商学院特约讲师

主要学习研修：

历史、教育心理、工商管理

擅长课程：

《人力资源管理与发展》系列课程、《管理与领导技能》系列课程等。

部分内训服务企业：

制造业：宝钢集团、中国石化集团、天正集团、凯士比泵、东风蓝鸟汽车、松下电器、新大洲本田、爱德士鞋业集团、惠尔浦电器、ABB 变压器、松尾钢结构有限公司、金光（APP）集团、法国拉法基、唐纳森（亚洲）、德国博西华电器、联合利华、德国怡人工艺品（宁波）公司、中集（集团）远东集装箱有限公司、和成卫浴、奥迪斯西子电梯、东风康明斯发动机、恒力集团、威瑞工具、协鑫集团、华立集团、一胜百模具、新飞电器、中纺（股份）有限公司、上海电气集团、美特斯邦威、上海电器科学研究所（集团）有限公司、恩斯克轴承、中海油、上海广电集团（SVA）、圣马纸业、爱普生（中国）、法国液化空气（杭州）有限公司、联合汽车电子、柳工机械股份、科世达-华阳汽车电器、敏实集团、英特普莱特（中国）装饰材料有限公司、日立电梯、上海耀皮玻璃、上海造船厂、天地科技股份公司、向兴集团、博世、沪东重机、三花集团、上海大众联合发展有限公司、东芝信息机器有限公司、金龙汽车、NGK（苏州）环保陶



冲突管理：在分歧中引领团队走向卓越

公开课课纲

瓷有限公司、普旭真空设备国际贸易（上海）有限公司、耐落螺丝（昆山）有限公司、上海海立(集团)股份有限公司、申雅密封件有限公司

房地产业：汤臣集团、置信房产、复星集团、金地集团、上房物业、永升旭日集团、上海保集集团、金茂集团、宏泉集团、上海万星房产、三盛集团、北京万科、仁恒地产、东合置业、中金集团、易居臣信房产、东渡集团、新城房产公司、南银物业

电子业：达丰电脑、英业达集团、中兴通讯有限公司、东方通信集团、波导股份有限公司、大唐电信、神州数码有限公司、上海欣泰通信技术有限公司、凯虹电子、华威电子、欧亚测量（徕卡）、华虹 NEC、创值工业、东软集团、苏州三星电子、保力马科技、金斯顿芯片、达方电子、明基集团、泰金宝电子、峻凌电子、AMD、英顺达电子、贝岭电子、沪士电子、扬宣电子、广达电脑、上海仪表、扬名光学、楼氏电子、三原电缆、千欣仪器、爱威电子、德国巴鲁夫（上海）、四川长虹、上海天道启科

零售业：香港新世界百货、上海第一八佰伴、上海东方商厦、山东三联集团、上海联华超市、华地企业（集团）、永乐家电、苏宁电器、李宁体育、美津浓、百安居

信息业：盛大网络、上海电子商务管理有限公司、上海有线网络有限公司（上海热线）中国(上海)电信、中国移动、上海邮电通信、法国申美（上海）商品检验检测公司、中国(苏州)电信、湖北通信服务公司

医药业：新亚药业、百特医疗、宝龙药业、欧姆龙（中国）、信谊药业、中美史克、卫材（中国）药业、纽迪希亚制药、德国拜耳、南京鼓楼医院、上海中山医院、广州医学院第二附属医院

流通业：中国远洋运输（集团）、百岁物流、圣泽集团、上海图书进出口公司、上海大众集团、上海沪东集装箱码头有限公司、丹沙中福货运（DHL）、上气销售、上海恒荣货运有限公司、上海磁浮交通、台骅国际、中国国际航空、上海浦东国际集装箱码头有限公司、上海外高桥贸易进出口有限公司、上海东方远航物流有限公司、上海浦东国际机场

金融业：上海浦东发展银行、中国银行、新华人寿、生命人寿、交通银行、广州天河信用社、交银施罗德基金、国泰君安证券、建设银行

食品业：山东秦老太食品、海霸王食品、养生堂、东福集团、福喜食品、立顿茶、上海高扬国际卷烟公司、德之馨香料、上海烟草集团、不凡帝梅特勒糖果、中萃食品有限公司、农夫山泉、三得利啤酒、贝因美集团、浙江商源食品、统一集团、箭牌糖果

其 它：韦博英语、德勤会计事务所、上海兴国宾馆、中国电力投资集团、上海集成电路研究中心、



冲突管理：在分歧中引领团队走向卓越

公开课课纲

上海文广新闻传媒集团（SMG）、泰山核电公司、上海人民广播电台、文新报业集团、上海现代设计集团、新华传媒集团、田湾核电公司、华映文化传媒、宝洁公司、上海证券报社

贾先生现为上海强思企业管理服务有限公司高级培训讲师。

