



## 化干戈为玉帛的艺术：冲突管理和掌控矛盾困难场景技巧

冲突无处不在，无论是职场竞争、家庭矛盾还是社交场合的误会都是难以避免的现象。面对冲突，你是否常常感到力不从心，希望有一种四两拨千斤的方法轻松化解？有效的冲突管理能够化解矛盾，促进团队合作，提高工作效率，改善人际关系。

来参加我们的冲突管理课程吧！我们将带领你走进冲突的内核，了解它的成因，掌握化解的技巧，让你在任何场合下都能游刃有余。

### 参加对象

公司中高层管理人员、想成为人生赢家人士。

### 课程收益：

- 提升人际关系，增进彼此的了解与信任
- 处理团队内的冲突，提升团队凝聚力
- 提高情绪智商，学会冷静应对，避免因冲突导致的情绪失控
- 化解职场冲突，营造和谐工作氛围，提升工作效率
- 拓宽人生格局，理解冲突背后的多元价值观，更加包容和开放地看待世界

### 大纲

#### 一、冲突概述

1. 冲突的定义及起因
2. 冲突的影响
3. 冲突的分类与性质。

#### 二、冲突管理原则

1. 建立积极的冲突文化
2. 鼓励建设性冲突
3. 培养有效沟通与合作
4. TK 模型的应用

#### 三、冲突管理方法

1. 预防冲突的技巧

2. 化解矛盾的策略
3. 妥善处理冲突消除误解的沟通技巧

#### 四、情绪管理

1. 认识个人及他人的情绪变化
2. 如何运用同理心去管理别人的情绪
3. 认识压力管理

#### 五、案例分析与实践

1. 分析典型矛盾困难场景
2. 进行实践演练，掌握实际操作技巧

### 讲师介绍 李兆麟 Alan Lee 老师 营运管理实战及培训专家

20 多年企业管理实战经验；为国内外多家知名企业定制培训课程；作为高层管理人员教练提供辅导协助企业流程优化。

台湾成功大学电机工程学士；英国华威大学工程管理硕士；

香港中华电力集团；九龙仓集团；香港赛马会等指定认可培训师；



**部分服务客户：**信和地产，鹰君集团，太古集团，九龙仓集团，德勤关黄陈方会计师行，永裕医药（香港）有限公司，日本烟草(香港)有限公司，日本雅玛多运输- 宅急便，德国汉莎技术，德国马勒技术，德国汉诺威再保险，锦江麦德龙现购自运有限公司，深圳国际货运中心

---

**日期** 2024年3月14-15日; 7月25-26日

**价格** RMB 5400 (包括会务, 资料和午餐)

**语言** 中文

**地点** 上海海神诺富特大酒店