

2010年内审师辅导治理、风险和控制知识要素(7)内审师资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/642/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_86_85_c53_642047.htm 冲突管理 A 什么是冲突管理 冲突是不可避免的（价值观，意见，习惯，需要），没有冲突就不会有进步。分裂型的（最好的冲突）破坏性的（最坏的冲突）：一旦爆发，很难控制。两种冲突类型 现实的冲突：基于理性。有相反的需求，目标，价值观。非现实的冲突：基于非理性。由于无知，错误，偏见，敌意等。B 冲突的利益 促进技术进步，鼓励个人和智力发展等。给商业机构和组织带来积极的影响。C 人际冲突预防和控制方法 减少障碍：注意倾听的力量：帮助别人排解消极的情绪，消除信息错误和信息缺乏。问题控制：是解决冲突的重要方法。一次解决一个问题，把问题分解成小问题。宽容：控制情绪等。D 群体或组织冲突的预防和控制方法 冲突管理技巧培训。倾听，判断和合作解决问题的技巧。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com