

PMP 考试 冲突管理情景题解题思路

木兰非鱼整理 更多资料请加微信：gek567

PMP 考试中，冲突管理也是每年必考的题，但是这类的题，极容易选错。冲突管理的很多措施，容易混淆，所以，强烈推荐大家用关键词选题。在 PMI 中共有如下几种冲突类型，梳理如下：

冲突管理关键词汇总

类型	关键词	结果
撤退、回避	置之不理、暂时搁置，推迟问题	问题没解决
缓解、包容	单方退让，求同存异	赢-输
妥协、调解	各让一步，一定程度满意	双输
强迫、命令	强行解决	赢-输
合作、解决问题	面对，综合考虑不同观点	多赢

1、合作/解决问题

特点

- 综合不同观点
- 采取合作态度和开放式对话引导各方达成共识和承诺。
- 双赢结局。对事对人都有利，最好的方式。

适用情景

- 绝大多数情景。

2、妥协/调解

特点

- 各让一步，寻找各方都在一定程度上满意的方案

- 暂时或部分解决冲突

适用情景

- 解决问题的方式不奏效，双方各执己见、相持不下

3、缓和/包容

特点

- 求同存异/其中一方退让
- 强调一致而非差异，为维持和谐与关心而退让一步，考虑其他方需要
- 对人有利，对事不利

适用情景

- 在大家都认可的共同目标和大局上取得一致，保留的不同意见并不影响大局。

4、撤退/回避

特点

- 置之不理、暂时搁置、推给别人
- 一方或双方从冲突中撤出，对事对人都不利。

适用情景

- 暂时解决问题，等时机成熟再来解决问题或推给他人解决

5、强迫/命令

特点

- 强推一方。利用权力强行解决紧急问题。
- 对事有利，对人不利，PMI 认为是最不好的方式。

适用情景

- 时间紧迫和情况紧急，问题不解决，会带来重大影响或损失。不到万不得已不用。

练习题

1、项目组已经花了好多天时间来讨论概要设计的正确方法。这使得 SPI 已经降到了 0.89，CPI 为 0.9.如果项目经理这时候告诉项目组成员说：“我们将在后面的工作中解决这个问题。”项目经理使用了哪种方法？

- A、强制
- B、折中
- C、缓和
- D、撤退

2、作为一名项目经理，你了解一些不同的冲突解决方法。你现在的建筑项目小组的两名成员就防风暴护窗的安装问题发生分歧。他们拒绝听取对方的意见。虽然当时是三月，飓风季节六月才来到，一场不同寻常的风暴不到 8 小时就会袭击当地。必须马上安装防护窗，否则整个项目都会遭到破坏。最合适的解决冲突的方法是

- A、双方通融
- B、折中
- C、合作
- D、强制

3、当一名项目经理说“为什么我们各方不退让一点以解决这个问题”时，采取了以下哪种冲突解决方法？

- A、解决问题
- B、强制
- C、撤退
- D、妥协

4、在项目会议上，团队成员就某项问题的解决方法争论了一个小时都没有结果。项目经理提出了双方论点当中的共同点，平息了大家的争吵。但是会后成员给项目经理发来的邮件，指出他们还是不能达成一致。项目经理在会上采用的方法属于以下哪种例子？

- A、妥协
- B、强制
- C、缓和
- D、撤退

5、项目通常都有众多干系人。他们之间的利益会存在冲突。为了平衡众多干系人的需求，最好的办法是()。

- A、妥协

- B、强迫
- C、撤退
- D、面对

6、以下哪项冲突解决方法，会给冲突双方都带来一定程度的满意？

- A、妥协
- B、面对
- C、撤退
- D、强迫

7、在项目会议中，二名工程师就向客户提交的设计方案发生争执。在他们争论过程中，项目经理决定结束会议。这是使用了哪种冲突解决技术？

- A、包容
- B、合作
- C、面对
- D、回避

【参考答案】

- 1、答案：D， B：各让一步 C：求同存异 D：暂时搁置
- 2、答案：D
- 3、答案：D
- 4、答案：C
- 5、答案：D
- 6、答案：A
- 7、答案：D