



SDI 内驱力[®] 冲突管理

企业痛点

团队运作的过程中必然会面临各类问题的沟通，有沟通就有差异或分歧，有差异有分歧就会有冲突，所以几乎没有人能逃脱人际关系中冲突的影响和由此产生的压力。研究告诉我们，85%的员工在工作场所经历过人际冲突，78%的经理承认他们承受着工作压力，而且经理们平均要把30%的时间花在处理冲突上。这些工作场所的挑战也常常波及到家庭关系中。管理不善的冲突经常影响我们与朋友、家人、同事和邻居的关系。毫无疑问，在个人和组织层面上，冲突代价高昂。管理不善的冲突会偷走我们的时间、金钱、健康和幸福。

《SDI内驱力[®]-冲突管理》从全新的视角切入，应用知名的心理学工具SDI，帮助学员深入理解人们行为背后的动机价值体系，从而剖析产生冲突的本质，让每一位员工产生自我的内在能量，掌握管理冲突及解决冲突的具体方法与步骤，提升沟通效能与组织绩效。

解决思路

实现冲突管理的五把钥匙

预见：预见冲突是从知道你要处理跟谁的关系，然后问问自己其他人可能会怎样不同地看待同一个问题开始的。当两个或更多的人不同地看待同一件事物，那么就有潜在冲突。如果你能指出它，你就有一个好的尝试去避免这个冲突。

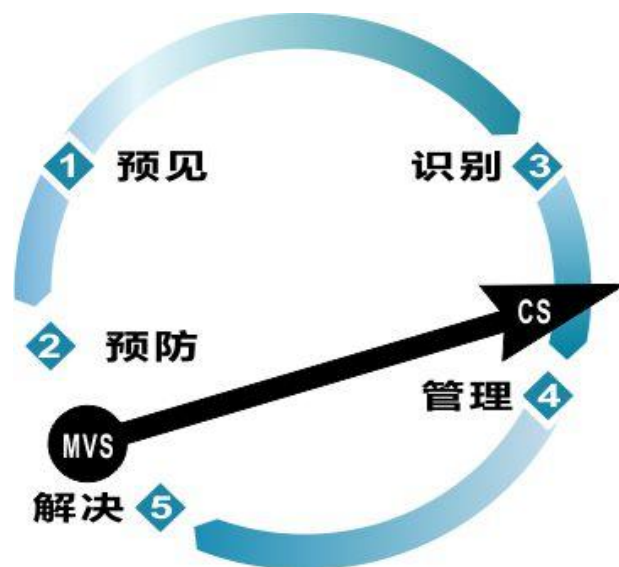
控制冲突，别让冲突控制你

预防：预防冲突是在你的人际关系中运用适当的、深思熟虑的行为。选择恰当的行为能预防与其他人的冲突。但你有时也需要预防自身的冲突。比起选择行为，你更需要选择你的观念。

识别：冲突中有三个基本方式：上升到挑战（坚持），谨慎撤出（分析），或者希望保持平和（调解）。当你能识别出自己和他人的这些方式，你就能有成效地处理冲突情况了。

管理：管理冲突有两个组成部分：管理你自己和管理关系。管理冲突是创造条件使他人能够管理自己以摆脱冲突的情绪状态。也是管理你自己摆脱。在冲突中管理自己就和花时间从不同角度看待问题一样简单。

解决：为了向有效解决冲突更进一步，我们需要给其他人提供一条能够回到自我价值的路径。当他们能感觉到自我价值，他们就不容易陷在被威胁的情绪中并且能够更轻易的将解决冲突。



应用案例及结果

某德国汽车零部件亚洲区总部公司希望提高项目管理团队内部沟通或跨部门沟通协调能力，从深层次解决冲突。通过课程加工作坊，学员就 SDI 在日常管理和工作中的应用和案例进行讨论和落地。学员通过 SDI 测评工具了解自己的驱动所在和行为优势，知道了冲突产生背后的原因和化解方法，也对冲突如何影响个体承担责任。

课程大纲

模块一 冲突的悲剧

- 确定预防冲突的某个情形
- 确定管理冲突的某个情形
- 估计你的组织

模块二 世界是舞台

- 解释行为与动机间的联系
- 区分冲突与对抗
- 三角形结构分析

模块三 我的动机

- 冲突的行为表现
- 冲突的关键点
- 冲突的内在体验
- 冲突序列
- 冲突的可察觉行为

模块四 冲突登场

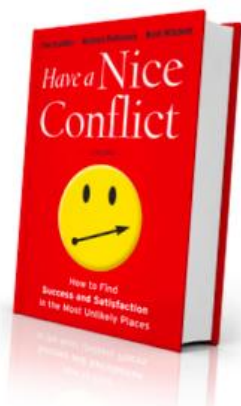
- 自我价值模型
- 冲突模型
- 可预防的冲突
- 动机与行为的内在联系
- 管理冲突

模块五 冲突之钥#1——预见

- 在冲突爆发前发现潜在的冲突
- 区分有益的、借用的和面具式的相处风格
- 了解为何个人优势的挑战会演变为触发冲突的原因主

模块六 冲突之钥#2——预防

- 在冲突爆发之前遏制它
- 表达你的意图及动机
- 选择能少让别人产生误解的行为
- 调整你对他人的认识，哥哥准确的理解对方的意图和动机



模块七 冲突之钥#3——识别

- 注意观察冲突中发生的变化-你自己及他人的变化
- 了解不同阶段的关注点范围
- 区分冲突的三种基本颜色
- 识别包含在冲突中的对抗基本要素

模块八 冲突之钥#4——管理

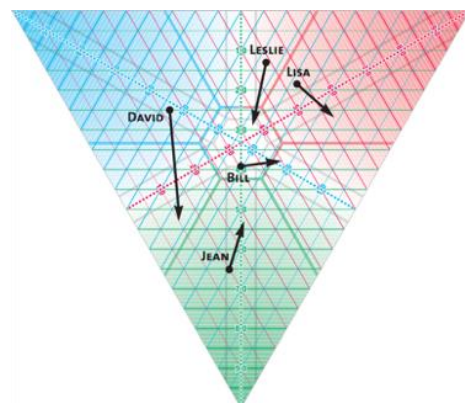
- 处理冲突中人际与情感方面的问题
- 消除冲突导火线
- 准备恢复有好心情
- 询问一些问题以帮助他人管理他们自己的冲突

模块九 冲突之钥#5——解决

- 借由解决冲突帮助人们恢复自我价值感
- 人们需要找到一条途径，回到他/她们的MVS
- 确认冲突导火线已经被清除
- 利用或者解决问题的技巧来处理对抗
- 从有关冲突的对话转至有关对话的对抗

模块十 演出继续

- 完成冲突管理行动计划
- 在练习及实践过程中找到合适的方式让学习成果持续应用
- 分享学习成果



课程收益

- ☑ 对有效解决冲突增强信心，心态更加乐观和积极，愿意追求更满意、更高效的合作关系；
- ☑ 认识到解决沟通及冲突需要有人先迈一步，并愿意从我做起推进问题的解决，建立长期互惠的合作关系从而提升工作效能。
- ☑ 利用有效的关系行为，掌握并运用高效沟通的方法，在工作中找到令自己满意且达到双赢的方法，建立起稳固的合作关系。

课程特色

- ☑ SDI®(Strength Deployment Inventory) 全称优势动机清单，是一套内在测量工具，也是一套实用的方法论，激励人们改善彼此的关系，并且有效的管理他们的冲突。
- ☑ SDI®是自我测评工具中的佼佼者。SDI®的增进版通过关注人们的反馈，期望和行为来描述彼此的关系蓝图。
- ☑ SDI® 聚焦人们的激励因素，激发大家行为的改善。
- ☑ SDI® 关注大家在冲突发生时，应该如何做出改变。
- ☑ 课程通过体验式教学方法帮助学员将所学所知内化。

学员感言

某知名互联网公司

任何外在的行为都是内部的动机的体现，尝试站在对方的立场，掌握对方的动机，也去可以提前预知冲突减少冲突。

某知名电子制造企业

重新认识自己的优劣势，学会使用 SDi 来预判他人，避免风险发生，学会利用 CS 来掌握冲突的度；学会判断他人是否进入冲突，冲突的颜色

某知名医药制造企业

动机驱动行为，通过 MVS 赋予行为更多解释，使用更多的行为，缓和并解决冲突。

课程时间

课时：2 天（14 小时）

课程对象

部门主管、经理、团队的领导者、所有希望提升沟通绩效，管理冲突的有识之士

培训形式

内部培训（20-25 人）、公开课、讲师训、工作坊、翻转课堂、定制项目