

修炼由内而外的冲突管理艺术

【课程背景】

如何发现自己在关系中的冲突风格？

如何了解不同冲突风格对人际关系、高效工作的影响？

如何从更深层的内在心理觉察自己，从而使改变发生？

我们每个人都活在关系中：自己和“自己”的关系、自己和“他人”的关系、自己和“情境”的关系。如何让自己的心灵更和谐，与他人的关系更和睦、工作更高效，离不开每个人有效的冲突管理和一致性的沟通。

管理者运用个人的影响力而不是手中的权力开展工作，是管理者内在能量的外显。影响力不是与生俱来的，是通过内心的自我觉察到外在行为改变的过程。学习如何运用心理学了解冲突和谐心灵、管理冲突和睦关系、提升自我能量高效工作，是每位管理者在管理转身之路的必修课。

【课程收益】

- ✓ 认识 4 种性格的不同特点，做到了解自己，理解他人；
- ✓ 觉察自己的情绪，认识情绪下的沟通形成的关系冲突和人际伤害；
- ✓ 学习管理情绪，提升自我价值感和内在能量；
- ✓ 运用心理学理念和方法，学习体验有效一致性的沟通方式，提升团队中的冲突管理艺术。

【课程特色】

这是一次由内而外的自我觉察和个人成长之旅，是一次正能量的绽放和传递。课程中结合大量现实场景当中的案例、真实生动的活动体验，运用心理学的工具方法、活动体验等培

训形式，让学员全身心感受和投入课程，激发学员内在的改变动力。

【授课时长】 1天（6小时）

【授课对象】 组织中各层级管理者、有意愿减少人际冲突、提升影响力的人士

【课程大纲】

一、了解冲突

1. 冲突的类型
 - 1) 良性冲突
 - 2) 破坏性冲突
2. 提倡良性冲突
 - 1) 良性冲突是必要的
 - 2) 良性冲突的3个特征
3. 冲突在团队管理中的应对策略
 - 1) 竞争的应用情境
 - 2) 回避的应用情境
 - 3) 妥协的应用情境
 - 4) 折中的应用情境
 - 5) 合作的应用情境

心理测试：你的冲突倾向

二、了解自己

1. 认知自己的性格
 - 1) 展望型的自己—创意创造者
 - 2) 指导型的自己—体系构建者
 - 3) 包融型的自己—团队凝聚者
 - 4) 培养型的自己—以人为本者
2. 认识自己的沟通模式
 - 1) 人际沟通3要素
 - 自己和自己的关系

- 自己和他人的关系
- 自己和情境的关系

2) 压力下的沟通模式

- 指责模式：关注自己和情境，忽略他人
- 讨好模式：关注他人和情境，忽略自己
- 超理智模式：关注情境，忽略自己和他人
- 打岔模式：自己、他人和情境全都忽略

3) 有效的一致性沟通方式

- 感受自己的感受 and 需要
- 理解他人的感受 and 需要
- 关注不同的情境 and 目标

[心理测评：4D 风格测试](#)

[角色扮演：粉墨登场](#)

三、Hold住情绪管理冲突

1. 从心理学的视角解读情绪

- 1) 三脑模型
- 2) 对待情绪的误区
- 3) 正确认识情绪

2. 管理情绪的外在方法

- 1) 呼吸放松 及时按住 STOP 键
- 2) 正念冥想
- 3) 动能 声能的转化
- 4) 构建支持系统

3. 管理情绪的内在方法

- 1) 管理情绪的吉祥三宝
- 2) 管理情绪 ABC 理论

[视频观摩：情绪管理 ABC](#)

课程总结 & 问题答疑