

《冲突沟通技巧》

——关键沟通

课时：6 小时

学员：建议中层或基层管理者

人数：建议 24-30 人，鱼骨排列分组

目标：帮助学员了解冲突的本质，掌握处理情绪的方法，处理冲突沟通的能力和技巧，达到可以更好的应对冲突下的沟通，提升人际关系，达成沟通目标。

第一章：引入

案例分析：一次不愉快的沟通

冲突沟通的意义

面对冲突常见误区

沟通的冰山模型

第二章：察觉我们的内心

建立成熟的心智模式

双赢思维的建立

选择自己的故事情节

第三章：找出对方需求

牢记沟通原本的目标

情绪的察觉与控制

主观评价与客观事实

真诚的探寻双方需求

练习：如何区分事实与评价

第四章：真诚客观的表达

营造安全的沟通氛围

STATE 综合表达法

综合案例：如何应对同事的指责

第五章：总结反馈