

# 冲突情境的沟通技巧

## 课程目的

- 面对语气粗暴的人，该如何处理？
- 老板交待你一个不可能达成的任务，该怎么处理？
- 客户要求做一些超出公司政策的事情，该如何处理？
- 如何协调其它单位，获得对方的支持
- 如何寻找解决方案来化解冲突
- 如何在处理冲突的时候，能够兼顾人家关系的维护

冲突情境的沟通技巧			
模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"><li>• 开场（客户方）</li><li>• 破冰活动</li><li>• 研讨公约</li><li>• 课程介绍</li><li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li></ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"><li>• 内容讲解</li><li>• 猜猜看</li><li>• 小组讨论</li></ul>
第一单元 何谓冲突 122022	<ul style="list-style-type: none"><li>• 单元目标：不是每次的沟通都是冲突，所以要界定清楚什么是冲突？</li><li>• 什么是冲突？</li><li>• 冲突的案例？</li><li>• 逃避冲突的代价及处理好的好处？</li><li>• 活动：处理冲突能力的自我测评</li></ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"><li>• 内容讲解</li><li>• 引导活动</li><li>• 小组讨论-大白纸</li><li>• 个人活动</li><li>• 角色扮演</li></ul>
第二单元 明确选择 122023	<ul style="list-style-type: none"><li>• 单元目标：关键冲突的目标和意义</li><li>• 选择目标<ul style="list-style-type: none"><li>- 选择错误问题的标志</li><li>- 有助于选择正确问题的工具</li><li>- 梳理问题</li></ul></li><li>• 排列优先次序<ul style="list-style-type: none"><li>- 选择意义</li><li>- 当对方违反承诺时</li><li>- 当违反问题并不清楚时</li><li>- 四种信号</li></ul></li></ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"><li>• 内容讲解</li><li>• 引导活动</li><li>• 小组活动</li></ul>
第三单元 梳理头绪 122024	<ul style="list-style-type: none"><li>• 单元目标：如何在冲突中保持理智</li><li>• 失败的例子：两败俱伤</li><li>• 问题：令人讨厌的主观臆断</li><li>• 选择沉默或暴力</li></ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"><li>• 内容讲解</li><li>• 引导活动</li><li>• 小组活动</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 解决方法：还原事件真相</li> <li>• 六种影响力</li> </ul>		
第四单元 问题描述 122025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：如何准备冲突</li> <li>• 该如何面对？</li> <li>• 面对的是什么？</li> <li>• 未实现的承诺</li> <li>• 错误的面对方式</li> <li>• 描述表现差异</li> <li>• 如何解决棘手问题</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul>
第五单元 制造动机 122026	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：如何帮助对方付诸行动</li> <li>• 诊断原因</li> <li>• 化简为繁</li> <li>• 不要把行为动机想得太简单</li> <li>• 理解动机产生的根源</li> <li>• 三种错误做法</li> <li>• 解决之道</li> </ul>	120分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul>
第六单元 简化问题 122027	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：轻松让对方信守承诺</li> <li>• 学会正确分析原因</li> <li>• 简化任务的手段</li> <li>• 六种影响力模型</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul>
第七单元 灵活关注 122028	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：如何处理对方的冲突行为</li> <li>• 我们的应有态度</li> <li>• 四种突发状况及解决方式</li> <li>• 应对愤怒情绪</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul>
第八单元 制定行动 122029	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：如何让对方做出承诺并付诸行动</li> <li>• 可预见的问题</li> <li>• 不要自以为是</li> <li>• 解决方案：四步法</li> <li>• 后续检查</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 引导活动</li> <li>• 小组活动</li> </ul>
<b>总课时长： 13小时 0分</b>			
<b>休息时间： 上下午各一场 15 分钟休息</b> <b>中饭时间： 1 个小时</b>			